



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โอกาสของแรงงานข้ามชาติไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน :
การวิจัยสำรวจธุรกิจ Shared Services Outsourcing
ในมาเลเซีย

Assessing Opportunity of Thai Transnational Labors in AEC :
An Exploratory Survey on the Shared Services and
Outsourcing Industry of Malaysia

โดย ดร.อรชา รักดี และคณะ

กันยายน 2560

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โอกาสของแรงงานข้ามชาติไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน :
การวิจัยสำรวจธุรกิจ Shared Services Outsourcing
ในมาเลเซีย

Assessing Opportunity of Thai Transnational Labors in AEC :
An Exploratory Survey on the Shared Services and
Outsourcing Industry of Malaysia

คณะผู้วิจัย

1. ดร.อรชา รักดี คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. ดร.ธวัช น้อยพอม วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทธิดี ดีอระ วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ชุดโครงการ ทุนวิจัยที่มุ่งเป้าตอบสนองความต้องการในการพัฒนาประเทศ
กลุ่มเรื่องประชาคมอาเซียน

สนับสนุนโดย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช.-สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาโอกาสของแรงงานข้ามชาติไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : การวิจัยสำรวจธุรกิจ Shared Services Outsourcing (SSO) ในมาเลเซีย ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยครอบคลุมวัตถุประสงค์ 3 ด้าน คือ 1) ศึกษากฎหมาย, ระเบียบของการจ้างแรงงานข้ามชาติชาวไทยในธุรกิจ SSO ของประเทศมาเลเซีย 2) ศึกษาโอกาสและแนวทางการเข้าสู่การจ้างงานของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย และ 3) ศึกษาคุณสมบัติของแรงงานในภาคธุรกิจ Shared Services and Outsourcing ในประเทศมาเลเซีย โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิจัยคุณภาพและปริมาณ มีการใช้เครื่องมือต่างๆประกอบด้วย แบบสอบถาม ซึ่งใช้การสุ่มด้วยเทคนิคการกลิ้งสะสมแบบก้อนหิมะ (Snowball Sampling) ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยที่ทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย จำนวน 110 คน นอกจากนี้ยังใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างอีก 22 คน ที่ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งประกอบด้วยพนักงานคนไทยจำนวน 16 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลบริษัท SSO ในมาเลเซียอีก 6 คน จาก 3 ประเภทธุรกิจ คือ 1) การเงิน การธนาคารและประกันภัย 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) พลังงานและปิโตรเคมี อีกทั้งยังใช้วิธีการวิจัยเอกสารทั้งเอกสารนโยบายจากหน่วยงานต่างๆของมาเลเซีย เช่น MDeC, MYXpat เป็นต้น

ผลการศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยทั้งสามประการ โดยพบว่า โอกาสและช่องทางของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ยังคงเปิดกว้างและมีแนวโน้มในการรับพนักงานคนไทยอยู่เสมออันเนื่องด้วยลักษณะธรรมชาติของธุรกิจที่ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามการเพิ่มศักยภาพความทักษะความสามารถด้านภาษาอังกฤษแก่แรงงานข้ามชาติชาวไทยจะทำให้โอกาสของแรงงานข้ามชาติชาวไทยยิ่งเพิ่มมากขึ้น ดังรายละเอียดที่จะได้แสดงในผลการวิจัยในส่วนต่อไป

1. ภาคธุรกิจการบริการร่วมและการจัดจ้างจากภายนอก (Shared Services and Outsourcing-SSO) และพนักงานคนไทย

การบริการร่วม (Shared Services) และ การจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) เป็นเครื่องมือในภาคธุรกิจที่องค์กรใช้เพื่อลดต้นทุนขององค์กร โดย Shared Services เป็นแนวทางที่องค์กรให้บริการในองค์กรบางอย่างร่วมกันเพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อนของพนักงาน ในขณะที่ Outsourcing เป็นการจ้างหน่วยงานจากภายนอกให้ดำเนินการให้บริการในภาระงานที่มีใช้ภาระงานหลักของบริษัท ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า SSO คือ เทคนิคในการจัดการองค์กรที่ทำให้องค์กรสามารถพุ่มเททักษะและความเชี่ยวชาญในกิจกรรมที่เป็นธุรกิจหลักขององค์กร โดยอาจจ้างบริษัทจากภายนอก (Outsourcing) หรือการให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งในบริษัทดำเนินการในภาระงานที่ซ้ำซ้อน (Shared Services) หรือองค์กรอาจใช้เทคนิคการจัดการดังกล่าวทั้งสองร่วมกันก็ได้ ซึ่งจะถูกระบุว่า Hybrid

โดยทั่วไปการจัดแบ่งภาคธุรกิจ SSO อาจแบ่งออกได้เป็นสามลักษณะ ส่วนแรกคือ ธุรกิจการจัดจ้างจากภายนอกในการจัดการกระบวนการธุรกิจ (Business Process Outsourcing - BPO) ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการเป็นผู้ให้บริการงานตามสัญญาและรับผิดชอบในหน้าที่เฉพาะทางในกระบวนการธุรกิจ เช่น งานศูนย์บริการทางโทรศัพท์, งานการเงินและบัญชี, งานด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ส่วนที่สอง คือ ธุรกิจการจัดจ้างจากภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Outsourcing -ITO) ซึ่งจะเป็นการให้บริการธุรกิจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในส่วนกระบวนการบริการแอปพลิเคชัน หรือแม้แต่ความช่วยเหลือการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่สาม เรียกว่า ธุรกิจจัดจ้างจากภายนอกในกระบวนการด้านความรู้ (Knowledge Process Outsourcing - KPO) จะเป็นส่วนที่ใช้ข้อมูล ความรู้เป็นส่วนประกอบหลัก การดำเนินกิจกรรมต้องอาศัยทักษะและการวิเคราะห์ขั้นสูงและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเช่น ด้านการวิจัยและพัฒนา (Research and Development-R&D) เป็นต้น

จากยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจโดยใช้ภาคธุรกิจ SSO เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศให้เป็นประเทศรายได้สูงนั้น มาเลเซียมุ่งมั่นเป็นศูนย์กลางในภาคธุรกิจการจัดจ้างจากภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Technology Outsourcing –ITO) รวมถึงการวางยุทธศาสตร์การเป็นศูนย์กลางธุรกิจการจัดจ้างจากภายนอกในกระบวนการจัดการธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Business Process Outsourcing–ITBPO Hub) ในเอเชีย ทำให้ลักษณะธุรกิจ SSO จึงเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะงานที่สำคัญ เช่น ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ (back office) ได้แก่ บัญชี งานทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค (technical support) เป็นต้น

กิจกรรมทางเศรษฐกิจในภาคธุรกิจ SSO มีความต้องการพนักงานที่ให้บริการด้วยภาษาของประเทศลูกค้า เช่น ไทย เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น จากการศึกษาพบว่าพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย เป็นแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่จบปริญญาตรีในสาขาต่างๆ สามารถสมัครเข้าทำงานได้โดยไม่ต้องผ่านการศึกษจากประเทศมาเลเซียนอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย ยังมาจากจังหวัดต่างๆของประเทศไทย อาทิ ขอนแก่น นครราชสีมา ภูเก็ต กรุงเทพฯ นนทบุรี ยะลา นราธิวาส และ ปัตตานี เป็นต้น โดยพบว่าสัดส่วนของพนักงานคนไทยที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา, ปัตตานี, นราธิวาส) คือ ร้อยละ 50.8 และจังหวัดอื่นๆ ร้อยละ 48.2 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยส่วนใหญ่มีลักษณะงานในการบริการลูกค้าและการสนับสนุนทางเทคนิค โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 3,001- 4,000 ริงกิต มีรายได้อื่นๆ ต่อปีเฉลี่ย 3,000 ริงกิต และส่งเงินกลับบ้านประมาณ 1,000 ริงกิตต่อเดือน โดยส่วนใหญ่มักนำเงินกลับมาด้วยตนเอง ไม่ผ่านการทำธุรกรรมการเงินผ่านธนาคาร ในขณะเดียวกัน บริษัทในภาคธุรกิจ SSO มีการจัด

สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้แรงงานชาวไทยได้รับเหมือนกับแรงงานชาวมาเลเซีย และมีสวัสดิการอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ค่าภาษา (language allowance)

2. นโยบายด้านเศรษฐกิจของมาเลเซียและนโยบายบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย

นโยบายทางเศรษฐกิจของประเทศมาเลเซียได้กำหนดอย่างชัดเจนใน Vision 2020 ที่ต้องการจะยกระดับรายได้ของประชากรให้อยู่ในระดับสูง อีกนัยหนึ่ง คือ ต้องการจะยกระดับรายได้ของประเทศให้อยู่ในระดับ higher income country มาเลเซีย จึงใช้นโยบายทางเศรษฐกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายภาคธุรกิจ SSO ได้รับการกล่าวถึงในฐานะที่จะทำให้เกิดการพัฒนาที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยมาเลเซียมีการจัดตั้งองค์กรขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจเป็นรูปธรรมและสอดคล้องอย่างเป็นระบบกับภาคธุรกิจ SSO ได้แก่ Malaysia Digital Economy Corporation Sdn. Bhd (MDeC) Outsourcing Malaysia (OM) Malaysia Expatriate Talent Service Centre (MYXpats Centre) และ Talent Corp Malaysia

มาเลเซียให้การสนับสนุนส่งเสริมการลงทุนเพื่อสร้างบรรยากาศการลงทุนที่ดีให้กับนักลงทุนต่างชาติที่จะเข้ามาลงทุนในธุรกิจ SSO เช่น ลดหย่อนภาษี 10 ปี ลดหย่อนภาษีการลงทุน 5 ปี ไม่มีการจัดเก็บภาษีใดๆ สำหรับเครื่องมือหรือครุภัณฑ์ดิจิทัล รวมทั้งอนุญาตให้มีการจ้างงานแรงงานที่มีความรู้และทักษะระดับสูงจากในและต่างประเทศจำนวนไม่เกิน 20 คน เป็นต้น

ธุรกิจ SSO ในมาเลเซียมีการขยายตัวค่อนข้างสูงอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นโอกาสให้กับแรงงานชาวไทยในการเข้าสู่ธุรกิจนี้ โดยที่กระบวนการสมัครงานไม่ซับซ้อนและง่าย ทำให้ผู้สมัครจากภูมิภาคต่างๆของไทยสามารถสมัครผ่านอินเทอร์เน็ตจากประเทศไทยได้ นอกจากนี้บริษัทมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของแรงงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ค่อนข้างสูงจึงทำให้พนักงานคนไทยในบริษัทสามารถแนะนำ (recommend) ผู้สมัครงานชาวไทยหากมีตำแหน่งงานว่างได้

3. กฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ การทำงานของแรงงานข้ามชาติไทยในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย

การคุ้มครองและการบังคับใช้กฎหมายแรงงานของมาเลเซียที่ใช้กับแรงงานต่างชาติในประเภทธุรกิจ SSO เหมือนกับแรงงานชาวมาเลเซีย ทั้งนี้มาเลเซียเองได้ออกกฎเกณฑ์ในการอำนวยความสะดวกบางประการสำหรับแรงงานข้ามชาติที่ถือเป็นแรงงานทักษะขั้นสูง เช่น การมีหน่วยงานเฉพาะในการดูแลและอำนวยความสะดวกเรื่องใบอนุญาตการทำงาน ที่เรียกว่า Employment Pass

แรงงานข้ามชาติชาวไทยได้รับสิทธิและการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานของมาเลเซีย เท่าเทียมกับแรงงานชาวมาเลเซีย เช่น การลา วันหยุด ค่าชดเชยและสวัสดิการสังคม เป็นต้น แรงงานชาวไทยมีความพึงพอใจในด้านสิทธิและการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องค่าจ้าง การรักษาพยาบาล และความสะดวกในการทำใบอนุญาตทำงาน (Employment Pass)

อย่างไรก็ดี แรงงานชาวไทยมีความกังวลในปัญหาหลัก ได้แก่

1) การขาดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหากฎหมายแรงงาน ซึ่งบัญญัติไว้เป็นภาษาอังกฤษและภาษามลายูเซีย ซึ่งเป็นการยากต่อแรงงานไทยในการที่จะเข้าใจได้อย่างชัดเจน และสิ่งนี้ส่งผลต่อสิทธิต่างๆ ที่พึงมีพึงได้ของแรงงานไทย

2) การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบและวิธีปฏิบัติทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษี โดยเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีการหักไว้ล่วงหน้าในอัตราที่สูงถึง 28% อัตราภาษีที่ต้องชำระนั้น อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยภาษีเงินได้ (Income Tax Act 1967) โดยอัตราการชำระภาษีมีความแตกต่างกันในแต่ละปีขึ้นกับปีงบประมาณนั้นๆ นอกจากนี้แล้วเงื่อนไขในการชำระภาษีสำหรับ non-resident ที่อาศัยอยู่ในมาเลเซียนั้นต้องขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่พำนักอาศัยการขอรับเงินและการรับภาษีคืนในส่วนที่ชำระเกินกว่าอัตราที่ควร

3) การไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินการในเรื่อง Employment Pass ที่มีความล่าช้า และมีความลักลั่นในเรื่องเวลาในการดำเนินการ

นอกจากนี้ มาเลเซียได้กำหนดมาตรการที่เรียกว่า Cooling-off Period ซึ่งเป็นภัยคุกคามต่อโอกาสความก้าวหน้าของแรงงานไทย เพราะหากมีการเลื่อนตำแหน่งหรือเปลี่ยนงาน แรงงานดังกล่าวต้องเดินทางออกนอกประเทศมาเลเซียเป็นระยะเวลา 3 เดือน และจะดำเนินการต่ออายุได้เพียงสองครั้ง ซึ่งส่งผลให้แรงงานชาวไทยสามารถทำงานในมาเลเซียได้สูงสุดเพียง 3 ปีเท่านั้น อย่างไรก็ตามมาตรการนี้จะไม่บังคับใช้กับแรงงานที่ได้รับเงินเดือนตั้งแต่ 5,000 ริงกิตขึ้นไป

กล่าวโดยสรุปเมื่อพิจารณาด้านกฎหมายของมาเลเซียต่อโอกาสและแนวโน้มในการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติชาวไทยไปทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย พบว่า กฎหมายของมาเลเซีย มิได้ปิดโอกาสแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่มีทักษะในการเข้าทำงาน ในมาเลเซีย อีกทั้งยังมีนโยบายบางอย่างที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น สิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนพิเศษที่มากกว่าคนมาเลเซีย หากแต่แรงงานข้ามชาติชาวไทยควรจะศึกษาและตระหนักในกฎเกณฑ์และระเบียบใหม่ที่บังคับใช้ เช่น มาตรการทางภาษี กฎเกณฑ์เรื่อง Cooling-Off Period ที่อาจกลายเป็นภัยคุกคามในอนาคตต่อแรงงานไทย

4. คุณลักษณะความสามารถของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO

ลักษณะงานของภาคธุรกิจ SSO ที่ต้องติดต่อให้บริการลูกค้าที่เป็นคนไทยทำให้จุดแข็งที่เป็นคุณลักษณะความสามารถที่สำคัญที่เป็นที่ต้องการในพนักงานคนไทย คือ ภาษาไทยที่ชัดถ้อยชัดคำ รู้จักเลือกใช้คำที่เหมาะสมตามสถานการณ์และยุคสมัย ที่แม้จะมีคนชาติอื่นที่พูดไทยได้ เช่น คนสยามในมาเลเซีย แต่ภาษาไทยของพนักงานคนไทยจากประเทศไทยยังเป็นคุณลักษณะความสามารถ

ที่ต้องการ นอกจากนี้จากจุดแข็งที่สำคัญอีกประการ คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ส่วนผลการศึกษาด้านอื่นๆ ที่ถือเป็นคุณสมบัติความสามารถที่ต้องการประกอบด้วย คุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์และการมีจิตบริการ และมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ทักษะการคิดวิเคราะห์ได้ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี พนักงานคนไทยรวมทั้งผู้สมัครงานชาวไทยก็มีข้อควรปรับปรุงที่สำคัญที่นับเป็นข้ออ่อนด้อยอย่างมาก นั่นคือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ การไม่กล้าแสดงออก ซึ่งเป็นข้ออ่อนด้อยที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา

กล่าวโดยสรุป เมื่อพิจารณาทั้งนโยบายเศรษฐกิจของมาเลเซีย นโยบายของบริษัท กฎหมายของมาเลเซีย และคุณลักษณะความสามารถแล้ว พบว่า แรงงานชาวไทยยังมีโอกาสในการเคลื่อนย้ายแรงงานไปทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย แม้ว่าจะยังไม่มีมีการประมาณการความต้องการแรงงานชาวไทยของธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซียอย่างเป็นทางการ แต่ภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย ยังต้องการแรงงานชาวไทยอย่างสม่ำเสมอ โดยเหตุผลที่สำคัญทั้งจากนโยบายด้านเศรษฐกิจของมาเลเซียที่ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจดังกล่าว กฎหมายที่มีความเป็นธรรมและความสามารถด้านภาษาไทย

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอต่อภาครัฐ

สิ่งที่ควรทำ (Do)

- 1) กำหนดยุทธศาสตร์ส่งเสริมและผลักดันให้ภาคธุรกิจ SSO ด้านโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0
- 2) กระทรวงแรงงานจัดทำยุทธศาสตร์ เพิ่มศักยภาพแรงงานที่ประสงค์เป็นแรงงานข้ามชาติในภาคธุรกิจ SSO
- 3) กระทรวงแรงงานมอบนโยบายการดูแล ค้ำครองแรงงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียอย่างชัดเจน ให้ฝ่ายแรงงาน ณ สถานทูตไทยประจำกรุงกัวลาลัมเปอร์
- 4) ศูนย์อำนวยการบริหารราชการจังหวัดชายแดนใต้ (ศอ.บต.) กำหนดให้ภาคธุรกิจ SSO เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการแก้ปัญหาการว่างงานของบัณฑิตในจังหวัดชายแดนใต้
- 5) มหาวิทยาลัยปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอนให้บัณฑิตใช้ภาษาอังกฤษได้จริง (working English)

5.2 ข้อเสนอต่อแรงงานไทย

- 1) แรงงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียรวมตัวเป็นชมรมเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารและเชื่อมโยงกับภาครัฐ
- 2) พัฒนาภาษาอังกฤษให้เป็นภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงาน (working English)

3) ก่อนลงนามในสัญญาจ้างงานต้องอ่านรายละเอียดให้ถี่ถ้วนและหากไม่เข้าใจ
ต้องถามเพื่อรักษาสិทธิของตนเอง

4) ศึกษาติดตามมาตรการทางภาษี และมาตรการใหม่ต่างๆ ที่รัฐบาลมาเลเซีย
ประกาศใช้อยู่เสมอ

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG5910013

ชื่อโครงการ : โอกาสของแรงงานข้ามชาติไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : การวิจัยสำรวจธุรกิจ
Shared Services Outsourcing ในมาเลเซีย

ชื่อนักวิจัย : ดร.อรชา รักดี สังกัด : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail address : oracha10@gmail.com

ชื่อนักวิจัย : ดร.ธวัช นัยพอม สังกัด : วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail address : noipom2000@yahoo.com

ชื่อนักวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทธิศักดิ์ ตือระ สังกัด : วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail address : msuthisak@gmail.com

ระยะเวลาโครงการ : วันที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2559 ถึงวันที่ 31 เดือนมกราคม พ.ศ. 2560

ธุรกิจ Shared Services Outsourcing (SSO) เป็นการจัดการองค์กรสมัยใหม่ที่ทำให้
องค์กรสามารถลดต้นทุนในการดำเนินการ โดยอาจจัดจ้างองค์กรภายนอกหรือการให้หน่วยงานภายในบริษัท
ดำเนินการในการะงานที่ซ้ำซ้อน เช่น งานการเงินบัญชี งานลูกค้าสัมพันธ์ ประเทศมาเลเซียให้ความสำคัญ
กับธุรกิจ SSO ทำให้เกิดโอกาสการจ้างงานแก่แรงงานข้ามชาติรวมทั้งแรงงานชาวไทย งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษา
นโยบาย กฎหมายของประเทศมาเลเซียที่เกี่ยวข้องกับแรงงานข้ามชาติคุณสมบัติความสามารถโอกาสและ
แนวทางการเข้าสู่การจ้างงานของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย ผู้วิจัยใช้
การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณใช้เครื่องมือแบบสอบถาม และการ
สัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแรงงานข้ามชาติชาวไทยและเจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ในบริษัท SSO
รวมถึงการวิจัยเอกสารผลการวิจัยพบว่า โอกาสของแรงงานไทยในธุรกิจ SSO ยังคงเปิดกว้างนโยบายของ
ประเทศมาเลเซีย นโยบายของบริษัท และกฎหมายของมาเลเซียไม่ได้ปิดกั้นการเข้าไปทำงานของแรงงานที่
มีฝีมือจากต่างชาติ อย่างไรก็ตาม แรงงานไทยยังขาดความรู้และความเข้าใจในกฎหมายแรงงานและกฎระเบียบ
ใหม่ๆ โดยเฉพาะกฎระเบียบเกี่ยวกับภาษี หรือนโยบายใหม่เช่น Cooling-off Period และแรงงานข้ามชาติ
ชาวไทย ยังขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษซึ่งส่งผลกระทบต่อการจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
ดังนั้น แรงงานไทยควรได้รับการอบรมความรู้กฎหมายแรงงานและกฎระเบียบต่างๆ ด้านแรงงานในธุรกิจ
SSO ซึ่งอาจผ่านหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของทูตแรงงาน ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ หรือกลุ่มแรงงานใน
ธุรกิจด้าน SSO ที่อาจรวมกลุ่มในรูปแบบชมรมหรือสมาคมนอกจากนี้แรงงานชาวไทยต้องพัฒนาความสามารถ
ด้านภาษาอังกฤษและทักษะการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ ประชาคมอาเซียน, แรงงานข้ามชาติชาวไทย, ภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

Abstract

Shared services outsourcing (SSO) is a modern business management, enabling a business to reduce its operation costs. Back office tasks such as accounting and finance and customer services may be outsourced to other companies or a specialised unit within the business. Malaysia has recently promoted SSO industry, creating employment opportunities for migrant workers, including workers from Thailand. This research therefore examines policy and laws of Malaysia, relating to migrant workers; competencies; employment opportunities and procedure for Thai migrant workers to be competitively employed in Malaysia SSO industry. A combination of qualitative and quantitative research was used. Data were collected, using survey-based questionnaire and in-depth interview. The samples of this research include Thai migrant workers and human resource personnel of SSO companies in Malaysia. In addition, documentary research was also used in the process of data. This study found that the opportunities of Thai migrant workers in SSO industry are still wide-open. Economic policies of Malaysia and policy of SSO companies as well as the laws of the country do not in any way prevent the migrant skilled workers. The results of this study also show that Thai migrant workers are still lack of knowledge and understanding of Malaysia labor laws and new regulations, in particular, on tax regulations or new policies such as cooling off period. Furthermore, they are lack of English language skills which may affect their opportunities for employment and promotion. It is recommended that Thai migrant workers should be well-informed of labor laws and other regulations with the help of governmental agencies such as labour office at the Royal Thai Embassy in Kuala Lumpur or SSO worker club or association. Likewise, Thai migrant workers must further improve English communication and work related skills.

Keywords : ASEAN, Thai migrant workers, SSO industry in Malaysia

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
บทคัดย่อ.....	ซ
Abstract.....	ซ
สารบัญ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญรูป.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	7
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2.1.1 กรอบแนวคิดปัจจัยภายใน สมรรถนะส่วนบุคคล (KSAOs).....	9
2.1.2 ปัจจัยภายนอก (Pull Factors).....	12
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.2.1 ภาครัฐกิจการบริการร่วมและการจัดจ้างจากภายนอก (Shared Services and Outsourcing-SSO).....	13
2.2.2 ภาครัฐกิจการบริการร่วมและการจัดจ้างจากภายนอกในประเทศ มาเลเซีย (Shared Services and Outsourcing (SSO) in Malaysia)	17
2.2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องของมาเลเซียในภาครัฐกิจ SSO.....	22
2.2.4 คุณสมบัติของพนักงานในภาครัฐกิจ SSO.....	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	27
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย.....	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
3.2.1 การวิจัยเอกสาร.....	28
3.2.2 การวิจัยสำรวจโดยแบบสอบถาม.....	28
3.2.3 การสัมภาษณ์.....	29

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
บทที่ 4 นโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย	33
4.1 บทนำ.....	33
4.2 นโยบายด้านเศรษฐกิจของมาเลเซียและนโยบายบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย.....	34
4.2.1 นโยบายทางเศรษฐกิจของมาเลเซียที่เกี่ยวข้องกับ SSO.....	34
4.2.2 หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องของมาเลเซียในภาคธุรกิจ SSO.....	35
4.2.2.1 Malaysia Digital Economy Corporation Sdn. Bhd. (MDeC)....	35
4.2.2.2 Outsourcing Malaysia (OM).....	39
4.2.2.3 Malaysia Expatriate Talent Service Centre (MYXpats Centre)..	39
4.2.2.4 Talent Corp Malaysia.....	40
4.3 กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของการจ้างงานในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย.....	40
4.3.1 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Act 1959/63) และกฎข้อบังคับการตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Regulations).....	42
4.3.2 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการจ้างงาน (Employment Acts 1955)...	43
4.3.3 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยวันหยุด (Holidays Act1951).....	43
4.3.4 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยภาษีเงินได้ (Income Tax Act 1967: ITA 1967).....	44
4.3.5 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยการค่าชดเชย (Workmen Compensation Act 1952).....	47
4.3.6 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยสวัสดิการสังคม (Employees' Security Act 1969) และระเบียบ Employees' Social Security (General) Regulations 1971.....	47
4.3.7 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ (Industrial Relation Act 1967: IRA).....	48

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
4.3.8 สารสำคัญของพระราชบัญญัติเงินสำรองเลี้ยงชีพ (Employees Provident Fund Act 1991)	48
4.4 บทสรุป.....	48
บทที่ 5 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ.....	50
5.1 บทนำ.....	50
5.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะการทำงาน.....	50
5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
5.2.2 ลักษณะของสถานประกอบการและตำแหน่งงาน.....	53
5.3 ความคิดเห็นต่อนโยบาย.....	66
5.3.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเศรษฐกิจและ SSO ของแรงงานไทยในพม่า.....	66
5.3.2 ความเข้าใจด้านบริบทและสภาพแวดล้อมของพม่า.....	69
5.3.3 นโยบายบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในพม่า.....	72
5.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในภาคธุรกิจ SSO.....	77
5.4.1 การคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานพม่า.....	77
5.4.2 ความพึงพอใจด้านค่าจ้าง สิทธิพิเศษ และการรักษาพยาบาล.....	81
5.4.3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานชาวไทย.....	83
5.5 คุณลักษณะสมรรถนะ (Competency) จากกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิด KSAOs.....	85
5.5.1 คุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge).....	85
5.5.2 คุณลักษณะสมรรถนะด้านทักษะ (Skills).....	88
5.5.3 คุณลักษณะสมรรถนะด้านความสามารถ (Abilities).....	90
5.5.4 คุณลักษณะสมรรถนะอื่นๆ (Others).....	92
5.6 บทสรุป.....	96
บทที่ 6 ข้อมูลการสัมภาษณ์.....	97
6.1 ผลการศึกษาด้านนโยบายของบริษัทในภาคธุรกิจ SSO.....	97
6.1.1 การเปิดรับพนักงานคนไทย.....	97
6.1.2 การฝึกอบรมและเพิ่มทักษะความรู้.....	98
6.1.3 สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ.....	98

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
6.2 ผลการศึกษาด้านระเบียบและกฎหมายของประเทศมาเลเซีย	100
6.2.1 การขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีของมาเลเซีย.....	100
6.2.2 การขาดความรู้ในมาตรการ Cooling-off period.....	101
6.2.3 การไม่ศึกษาและทำความเข้าใจสัญญาจ้างงานก่อนลงนาม.....	102
6.2.4 ความล่าช้าในทางปฏิบัติในการออกใบอนุญาตการทำงานประเภท Employment pass.....	103
6.3 ผลการศึกษาด้านสมรรถนะในการทำงาน.....	104
6.3.1 คุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge).....	104
6.3.1.1 ความรู้พื้นฐาน.....	104
6.3.1.2 ความรู้เฉพาะทาง	104
6.3.2 คุณลักษณะสมรรถนะด้านทักษะ (Skills).....	106
6.3.2.1 ทักษะด้านการสื่อสาร.....	106
6.3.2.2 ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ใช้งานได้จริง.....	107
6.3.2.3 ทักษะการบริหารจัดการเวลา.....	107
6.3.3 คุณลักษณะสมรรถนะด้านความสามารถ (Abilities).....	108
6.3.3.1 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม.....	108
6.3.3.2 ความสามารถในการปรับตัว.....	109
6.3.3.3 ความสามารถในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ.....	109
6.3.4 คุณลักษณะสมรรถนะอื่นๆ (Others).....	109
6.4 การวิเคราะห์โอกาสและศักยภาพของแรงงานชาวไทยที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียโดย SWOT.....	110
6.4.1 จุดแข็งของแรงงานชาวไทย.....	111
6.4.1.1 สามารถใช้ภาษาไทยได้อย่างชัดเจน.....	111
6.4.1.2 มนุษยสัมพันธ์ดี.....	111
6.4.2 จุดอ่อนของแรงงานไทย.....	111
6.4.2.1 ขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ.....	111
6.4.2.2 ไม่กล้าแสดงออกหรือไม่มั่นใจในตัวเอง.....	111

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
6.4.3 โอกาสของแรงงานชาวไทย.....	111
6.4.3.1 การขยายตัวของบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย.....	111
6.4.3.2 การให้บริการลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นและธรรมชาติของธุรกิจที่มี การรับพนักงานใหม่ตลอด.....	112
6.4.4 ภัยคุกคามของแรงงานชาวไทย.....	112
6.4.4.1 นโยบาย Cooling-off Period.....	112
6.4.4.2 ความล่าช้าของกระบวนการอนุมัติใบอนุญาตการทำงานประเภท Employment Pass.....	112
6.4.4.3 คนมาเลเซียเชื้อสายสยาม.....	112
6.5 บทสรุป.....	113
บทที่ 7 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	115
7.1 สรุปผลการวิจัย	115
7.1.1 ผลการศึกษาด้านนโยบาย.....	116
7.1.2 ผลการศึกษาด้านกฎหมาย	117
7.1.3 บทสรุปพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO และสมรรถนะในการทำงาน.....	118
7.2 ข้อเสนอแนะ.....	118
7.3 บทสรุป.....	119
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก.....	128
ภาคผนวก 1 Malaysian : The Way Forward (Vision 2020) By The Honourable Dato Seri Dr.Mahathir Bin Mohamad	
ภาคผนวก 2 Foreign Nationals Working in Malaysia – Tax Treatment	
ภาคผนวก 3 BROCHURE_2016-Non-Resident Individual	
ภาคผนวก 4 แบบสอบถามโครงการวิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1.1 ตัวอย่างอัตราเงินเดือนในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย.....	5
ตารางที่ 1.2 จำนวนแรงงานไทยจำแนกตามลักษณะประเภทใบอนุญาตทำงาน.....	6
ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดย Cronbach's Alpha.....	29
ตารางที่ 3.2 วิธีการศึกษา เครื่องมือ และกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ตารางที่ 4.1 รายการลดหย่อนภาษีสำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	45
ตารางที่ 4.2 รายการที่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย สำหรับผู้ที่ไม่มียื่นพำนักระยะยาว ในมาเลเซีย.....	46
ตารางที่ 5.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตารางที่ 5.2 ลักษณะของสถานประกอบการและตำแหน่งงาน.....	54
ตารางที่ 5.3 ระดับการศึกษาเชื่อมโยงกับวุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานเป็นวุฒิ จากประเทศไทย.....	56
ตารางที่ 5.4 ระดับการศึกษาเชื่อมโยงกับการศึกษาในประเทศมาเลเซีย.....	57
ตารางที่ 5.5 สาขาการศึกษาเชื่อมโยงกับสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับ ลักษณะงานปัจจุบัน.....	58
ตารางที่ 5.6 สาขาการศึกษาเชื่อมโยงกับลักษณะงาน.....	59
ตารางที่ 5.7 สาขาการศึกษาเชื่อมโยงกับรายได้ต่อเดือน.....	60
ตารางที่ 5.8 รายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ.....	61
ตารางที่ 5.9 รายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับสาขาการศึกษา.....	62
ตารางที่ 5.10 ความสัมพันธ์ทางรายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับระดับการศึกษา.....	63
ตารางที่ 5.11 รายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับลักษณะงาน.....	64
ตารางที่ 5.12 ลักษณะงานเชื่อมโยงกับสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับ ลักษณะงานปัจจุบัน.....	65
ตารางที่ 5.13 ความคิดเห็นด้านนโยบายเศรษฐกิจและ SSO.....	67
ตารางที่ 5.14 ความคิดเห็นของพนักงานคนไทยด้านบริบท สภาพแวดล้อมของมาเลเซีย.....	70
ตารางที่ 5.15 ความคิดเห็นด้านนโยบายบริษัท.....	73
ตารางที่ 5.16 ความคิดเห็นด้านการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานมาเลเซีย.....	78
ตารางที่ 5.17 ความพึงพอใจด้านค่าจ้าง สิทธิพิเศษและการรักษาพยาบาล.....	82
ตารางที่ 5.18 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานชาวไทย...	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 5.19 คุณลักษณะสมรรถนะในพนักงานไทยในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย	85
ตารางที่ 5.20 ทักษะคุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย.....	87
ตารางที่ 5.21 ทักษะคุณลักษณะสมรรถนะด้านทักษะของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย.....	89
ตารางที่ 5.22 ค่าเฉลี่ยทักษะคุณลักษณะสมรรถนะด้านความสามารถของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย.....	91
ตารางที่ 5.23 ทักษะคุณลักษณะสมรรถนะด้านอื่นๆ ของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย.....	93

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
รูปที่ 2.1 กรอบแนวคิดโอกาสการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ของแรงงานข้ามชาติชาวไทย....	10
รูปที่ 2.2 ปัจจัยภายนอกกับโอกาสการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ของแรงงานข้ามชาติ.....	13
รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย.....	27
รูปที่ 3.2 การใช้เครื่องมือดำเนินการวิจัย.....	28
รูปที่ 6.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะความสามารถและศักยภาพของพนักงานคนไทย โดย SWOT.....	113

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การบริการร่วม (Shared Services) และการจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) เป็นเครื่องมือในภาคธุรกิจที่องค์กรใช้เพื่อลดต้นทุนขององค์กร โดย Shared Services เป็นแนวทางที่องค์กรให้บริการในองค์กรบางอย่างร่วมกันเพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อนของพนักงาน ในขณะที่ Outsourcing เป็นการจ้างหน่วยงานจากภายนอกให้บริการในภาระงานที่มีใช้ภาระงานหลักของบริษัท ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า Shared Services Outsourcing-SSO (ซึ่งในที่นี้จะใช้ SSO) คือ เทคนิคในการจัดการองค์กรที่ทำให้องค์กรสามารถทุ่มเททักษะและความเชี่ยวชาญในกิจกรรมที่เป็นธุรกิจหลักขององค์กร โดยอาจจ้างบริษัทจากภายนอก (Outsourcing) หรือจัดตั้งหน่วยงานหนึ่งในบริษัทให้ดำเนินการในภาระงานที่ซ้ำซ้อน (Shared Services) หรือใช้เทคนิคดังกล่าวทั้งสองร่วมกันซึ่งจะถูกเรียกว่า Hybrid

โดยทั่วไปการจัดแบ่งภาคธุรกิจ SSO อาจแบ่งออกได้เป็นสามลักษณะส่วนแรก คือ ธุรกิจการจัดจ้างจากภายนอกในการจัดการกระบวนการธุรกิจ (Business Process Outsourcing - BPO) ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการเป็นผู้ให้บริการงานตามสัญญาและรับผิดชอบในหน้าที่เฉพาะทางในกระบวนการธุรกิจ เช่น งานศูนย์บริการทางโทรศัพท์, งานการเงินและบัญชี, งานด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ส่วนที่สองคือ ธุรกิจการจัดจ้างจากภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Outsourcing -ITO) ซึ่งจะเป็นการให้บริการธุรกิจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในส่วนกระบวนการ การบริการแอปพลิเคชัน หรือแม้แต่ความช่วยเหลือการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่สามเรียกว่า ธุรกิจจัดจ้างจากภายนอกในกระบวนการด้านความรู้ (Knowledge Process Outsourcing -KPO) จะเป็นส่วนที่ใช้ข้อมูลความรู้เป็นส่วนประกอบหลัก การดำเนินกิจกรรมต้องอาศัยทักษะและการวิเคราะห์ขั้นสูงและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น ด้านการวิจัยและพัฒนา (Research and Development-R&D) เป็นต้น¹

ภาคธุรกิจ SSO ในประเทศสมาชิกอาเซียนได้รับการกล่าวถึงโดยบริษัทให้คำปรึกษาด้านธุรกิจระดับโลก A.T.Kearney ในฐานะการเป็นประเทศที่ตั้งของภาคธุรกิจ SSO ของโลก ใน 4 ประเทศ คือ ฟิลิปปินส์, มาเลเซีย, ไทย และ อินโดนีเซีย กล่าวโดยเฉพาะประเทศมาเลเซีย

¹ “A Career Insight into Shared Services Outsourcing,” Available from

[http://mystarjob.com/articles/story.aspx?file=%2F2015%2F3%2F16%2Fmystarjob_features%2F20150316180816&sec=mystarjob_features] Accessed on 8 May, 2017.

มีความโดดเด่น โดยได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในลำดับที่สามของโลกในประเภทที่ด้านการให้บริการระดับโลกของภาคธุรกิจการให้บริการธุรกิจ (Global Services Location Index) มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2004² เป็นรองเพียงแต่ประเทศจีนและอินเดีย ตามลำดับ และนอกจากจะได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในลำดับที่สามของโลกติดต่อกันมากกว่าสิบปีแล้ว ในปี ค.ศ. 2014 มาเลเซียยังได้รับการคัดเลือกและจัดอันดับให้เป็นประเทศจุดหมายปลายทางอันดับหนึ่งดีเด่นของธุรกิจ SSO ในประเภทธุรกิจให้บริการจากต่างประเทศ (off shoring) อีกด้วย³

เป็นที่น่าสังเกตว่า การจัดอันดับโลกดังกล่าว แม้ประเทศมาเลเซียได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่สามของโลก แต่หากเปรียบเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศแล้ว สถานะของประเทศมาเลเซีย หมายถึง การเป็นประเทศที่หนึ่งในกลุ่มอาเซียนในภาคธุรกิจ SSO

การเป็นหนึ่งในอาเซียนและอันดับสามของโลกของมาเลเซียนั้นมาจากจุดแข็งของการมีสังคมพหุวัฒนธรรมที่ประชากรพูดหลากหลายภาษา และการเมืองที่มีเสถียรภาพ⁴ รวมทั้งความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี และการสนับสนุนของรัฐบาลซึ่งได้วางยุทธศาสตร์ให้อุตสาหกรรมการให้บริการเป็นหนึ่งในกลไกทางเศรษฐกิจที่สำคัญของชาติ (National Key Economic Areas-NKEA)⁵ อันจะนำมาเลเซียไปสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง (high income economy) โดยการสนับสนุนและร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในการพัฒนาโครงการขนาดใหญ่ทั้งในกรุงกัวลาลัมเปอร์และป็นัง ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ SSO ของมาเลเซีย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางในภาคธุรกิจการจัดจ้างจากภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Outsourcing-ITO) รวมถึงการวางยุทธศาสตร์การเป็นศูนย์กลางธุรกิจการจัดจ้างจากภายนอกในกระบวนการจัดการธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT- Business Process Outsourcing-ITBPO Hub) ในเอเชียการสร้างโครงการขนาดใหญ่ในป็นัง ที่คาดว่าจะรองรับการเป็นศูนย์กลางของ IT-BPO ในอีก 10 ปีข้างหน้าซึ่งคาดว่าจะเพิ่มมูลค่าการค้าและบริการให้มาเลเซียสูงขึ้น⁶

² MSC Malaysia, "Global Business Services (GBS)," Available from <http://www.msomalaysia.my/gbs> accessed October 7, 2015

³ A.T.Kearney, "The 2014 A.T.Kearney Global Services Location Index: A Wealth of Choices: From Anywhere on Earth to No Location at All," Available from <https://www.atkearney.com/...FDICI+2014.../e921968a-5bfe-4860-ac51...> accessed on October 5, 2015

⁴ Ibid.

⁵ MSC Malaysia, "Global Business Services (GBS)," Available from <http://www.msomalaysia.my/gbs> accessed October 7, 2015.

⁶ The Star, "Penang bets on IT-BPO Hub," 2 March 2014. Available from <http://www.thestar.com.my/News/Nation/2014/03/02/Penang-bets-on-ITBPO-Hub-Outsourcing-sector-expected-to-create-30000-highpaying-jobs/> Accessed on [June 3, 2015].

ตามสถิติของ MSC Malaysia ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐบาลมาเลเซียที่มีพันธกิจในการดึงดูดบริษัทต่างชาติ และดูแลบริษัทสัญชาติมาเลเซีย ได้แสดงสถิติการจัดตั้งสำนักงานและใช้มาเลเซียเป็นฐานในการให้บริการธุรกิจ SSO แล้วพบว่า มีบริษัทมากกว่า 350 บริษัท⁷ เช่น ExxonMobil, Fuji Xerox, Fujitsu, HSBC, IBM และ Linde Roc เป็นต้น⁸ ซึ่งเป็นบริษัทต่างชาติที่เข้ามาดำเนินการสนับสนุนหรือให้บริการ SSO นอกจากความสามารถในการดึงดูดบริษัทต่างชาติ ให้เข้ามาดำเนินธุรกิจให้บริการในมาเลเซียแล้ว การเกิดขึ้นของบริษัทการให้บริการธุรกิจของมาเลเซียเองยังสามารถตอบสนองภาคธุรกิจบริการให้บริษัทต่างชาติในมาเลเซียได้อย่างโดดเด่นอีกด้วย

บริษัทของต่างชาติและบริษัทของมาเลเซียในภาคธุรกิจ SSO นี้ดำเนินธุรกิจในสาขาการให้บริการที่สำคัญใน 6 สาขา คือ⁹

1. การให้บริการการเงิน การธนาคารและประกันภัย (Banking, Financial Services & Insurance -BFSI)
2. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information & Communication Technology - ICT)
3. ด้านเภสัชกรรมและสุขภาพ (Pharmaceutical & Health - P&H)
4. ด้านโลจิสติกส์และคมนาคม (Logistics & Transportation - L&T)
5. ด้านทรัพยากรพลังงานและเคมีทรัพยากร (Energy, Chemical& Resources- ECR)
6. การตลาดเคลื่อนที่เร็ว (Fast Moving Consumer Goods - FMCG)

การเข้ามาดำเนินธุรกิจ SSO ในมาเลเซียของบริษัทต่างชาติได้เข้ามาดำเนินการให้บริการธุรกิจที่หลากหลาย ทำให้มาเลเซียสามารถแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดในภาคธุรกิจ SSO ซึ่งอยู่ในคลัสเตอร์ของภาคธุรกิจบริการของโลก (Global Business Services - GBS) ในปี ค.ศ. 2014 ได้กว่า 13.9 พันล้านริงกิต¹⁰ และพบว่า การให้บริการ outsourcing ของมาเลเซียมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีมูลค่าการเติบโตสูงถึง 300 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยสะสมอยู่ที่ร้อยละ 30 ต่อปี¹¹ และสร้างงานกว่า 30,000 อัตรา¹² โดยมาเลเซียกำหนดยุทธศาสตร์ที่จะส่งเสริมให้ภาคธุรกิจ

⁷ MSC Malaysia, "Global Business Services (GBS)," Available from <http://www.msomalaysia.my/gbs> accessed October 7, 2015.

⁸ ดูเพิ่มเติมได้ใน MSC Malaysia, "Status Company," Available from http://www.msomalaysia.my/status_company

⁹ "Global Business Services (GBS)," Available from <http://www.msomalaysia.my/gbs> accessed October 7, 2015.

¹⁰ MSC Malaysia, "MSC Malaysia 2014 Performance Announcement," Available from http://www.msomalaysia.my/press_release Accessed on October 8, 2015.

¹¹ YusriArshad, Abdul RahmanAhlan and RamlahHussain, "The Supply-side IT Outsourcing Competencies and Relationship Exchange in Malaysia, Proceeding of the 7th WSEAS international conference on E-Activities S international: 13

SSO สามารถสร้างงานได้ถึง 70,000 อัตราภายในปี ค.ศ. 2020¹³ ในขณะที่ธรรมชาติของภาคธุรกิจ SSO จะมีการจ้างงานบัณฑิตจบใหม่ในอัตราร้อยละ 10 ของภาคธุรกิจ¹⁴ จึงทำให้มหาวิทยาลัยในประเทศมาเลเซียเองได้เล็งเห็นถึงความเจริญเติบโตของภาคธุรกิจนี้ จึงได้มีการผลิตนักศึกษาที่มีทักษะและศักยภาพเฉพาะเพื่อตอบสนองภาคธุรกิจ SSO¹⁵ อย่างจริงจังทั้งในด้านหลักสูตรและคุณสมบัติของบัณฑิต

อย่างไรก็ดี มูลค่าและสัดส่วนการให้บริการภาคบริการธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย มิได้ส่งผลดีเฉพาะอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของมาเลเซียเท่านั้น หากมองในอีกด้านหนึ่งยังถือเป็นโอกาสสำคัญสำหรับแรงงานต่างชาติอื่นๆ ในประเทศสมาชิกอาเซียน รวมถึงแรงงานที่มีความรู้ความสามารถชาวไทยในการจ้างงานในภาคธุรกิจดังกล่าวในประเทศมาเลเซีย

สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่เป็นเหตุผลในการเปิดกว้างของโอกาสสำหรับแรงงานที่มีความรู้ความสามารถชาวไทยในธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย มาจากข้อจำกัดด้านจำนวนประชากรของมาเลเซียซึ่งมีไม่มาก ประมาณสามสิบล้านคน¹⁶ ทำให้ความสามารถในการป้อนแรงงานเข้าสู่ภาคธุรกิจ SSO มีอย่างจำกัด¹⁷ บริษัทต่างชาติต้องอาศัยการนำเข้าแรงงานข้ามชาติที่มีความรู้ความสามารถจากประเทศอื่นๆ จนรัฐบาลมาเลเซียเองต้องอำนวยความสะดวกแก่บริษัทในภาคธุรกิจ SSO ด้วยการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐที่เรียกว่า MSC Malaysia e-Expats Centre เพื่อดำเนินการอำนวยความสะดวกในการทำเอกสารอนุมัติการทำงานในมาเลเซีย (Employment Pass) สำหรับแรงงานต่างชาติที่มีความรู้ (a foreign knowledge worker)¹⁸ ในภาคธุรกิจดังกล่าวเป็นพิเศษเพื่อลดปัญหาและจุดอ่อนในประเด็นจำนวนแรงงานในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย

นอกจากข้อจำกัดในด้านจำนวนประชากรของมาเลเซียแล้ว โอกาสของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ยังเปิดกว้างอันเนื่องมาจาก ลักษณะธุรกิจและลักษณะงานในภาคธุรกิจ SSO ที่ต้องอาศัยการติดต่อกลับมายังประเทศลูกค้าด้วยภาษาประจำชาตินั้นๆ เช่น เกาหลี

¹²The Star, "Penang bets on IT-BPO Hub," 2 March 2014. Available from <<http://www.thestar.com.my/News/Nation/2014/03/02/Penang-bets-on-ITBPO-Hub-Outsourcing-sector-expected-to-create-30000-high-paying-jobs/>> Accessed on [June 3, 2015].

¹³ "A Career Insight into Shared Services Outsourcing," Available from [http://mystarjob.com/articles/story.aspx?file=%2F2015%2F3%2F16%2Fmystarjob_features%2F20150316180816&sec=mystarjob_features] Accessed on 8 May, 2017.

¹⁴Ibid.

¹⁵Ahlan, A. R., Arshad, Y., Suhaimi, M. A., & Hussin, H. (2010). The Malaysia IT outsourcing industry skill-sets requirements of future IT graduates. *WSEAS Transactions on Computers*, 9(7), 738-747.

¹⁶Central Intelligence Agency, "Malaysia," Available from < <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/my.html> > Accessed [June 6, 2015].

¹⁷A.T.Kearney, "The 2014 A.T.Kearney Global Services Location Index: A Wealth of Choices: From Anywhere on Earth to No Location at All,"

¹⁸MSC Malaysia e-Expats Centre, "Working in Malaysia," Available from < <http://expats.com.my/expats2009/expatriate.html> > accessed on October 7, 2015.

ไทย หรือญี่ปุ่น จึงทำให้ความต้องการแรงงานเจ้าของภาษาที่มีทักษะความรู้เฉพาะด้าน เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ, บัญชี, วิศวกร ยังคงเปิดกว้างสำหรับแรงงานทักษะชาวไทยในการเข้าทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

หากพิจารณาโครงสร้างเงินเดือนในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย ดังตารางที่ 1.1 แล้วพบว่า มีอัตราค่าตอบแทนโดยเฉลี่ยที่สูงกว่าประเทศไทยถึงสองเท่าโดยเฉพาะเมื่อเทียบกับค่าแรงขั้นต่ำโดยกฎหมายไตรของบัณฑิตที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาในประเทศไทยที่ 15,000 บาท

ตารางที่ 1.1 ตัวอย่างอัตราเงินเดือนในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

ตำแหน่งงาน	คุณสมบัติ	ประสบการณ์	เงินเดือน ขั้นต่ำ	เงินเดือน สูงสุด
ผู้จัดด้านการการเงิน การคลัง	ป.ตรี/ป.โท	8 ปี	RM8,000	RM15,000
นักวิเคราะห์เครดิต	ป.ตรี	4-5 ปี	RM3,200	RM5,000
นักวิเคราะห์การเงิน	ป.ตรี	3-4 ปี	RM4,000	RM6,000
นักบัญชี	อนุปริญญา/ป.ตรี	1-2 ปี	RM2,200	RM3,500
ผู้จัดการศูนย์บริการทางโทรศัพท์	อนุปริญญา/ป.ตรี	4-6 ปี	RM6,000	RM10,000
หัวหน้าทีม	อนุปริญญา/ป.ตรี	3-5 ปี	RM3,000	RM5,000
นักวิเคราะห์ให้บริการ	อนุปริญญา/ป.ตรี	3-4 ปี	RM3,000	RM4,500
นักฝึกอบรม	อนุปริญญา/ป.ตรี	2-5 ปี	RM3,500	RM4,500
ผู้จัดการฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ป.ตรี	5-8 ปี	RM5,500	RM8,000
หัวหน้าทีม SAP	อนุปริญญา/ป.ตรี	8-12 ปี	RM18,000	RM30,000
ผู้จัดการด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์	ป.ตรี	8-12 ปี	RM9,000	RM15,000
ที่ปรึกษาด้านเทคนิค	ป.ตรี	2-3 ปี	RM3,500	RM5,000
ผู้จัดการและวิศวกรเทคนิค	ป.ตรี/MBA	8-10 ปี	RM12,000	RM20,000
ผู้จัดการโครงการ	ป.ตรี	8-10 ปี	RM10,000	RM15,000
วิศวกรกระบวนการ	ป.ตรี	5-7 ปี	RM7,000	RM12,000
วิศวกรดีไซน์	ป.ตรี	3-4 ปี	RM3,500	RM5,500

ที่มา: <http://www.mscmalaysia.my/gbscoc>

อย่างไรก็ดี เมื่อศึกษาข้อมูลแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย พบว่า ไม่ปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติชาวไทยในธุรกิจ SSO ทั้งในด้านนโยบายแรงงาน, จำนวน หรือโอกาสตลาดแรงงานข้ามชาติชาวไทยในประเทศมาเลเซียในภาคธุรกิจ SSO ข้อมูลที่ปรากฏในเรื่องแรงงานข้ามชาติชาวไทยในมาเลเซียจะปรากฏเพียงฐานข้อมูลแรงงานและความต้องการแรงงานในประเภทอื่นๆ เช่น

งานแม่บ้าน, ก่อสร้าง, เกษตร หรือพนักงานนัดแผนไทย, พนักงานในร้านอาหาร เป็นต้น¹⁹ จากสถิติข้อมูลจากสำนักงานแรงงานไทย ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์เกี่ยวกับแรงงานไทยในมาเลเซียในปี 2014 – 2015 พบว่า มีแรงงานไทยในระบบประมาณ 39,000 คน ซึ่งหากจำแนกตามลักษณะประเภทใบอนุญาตการทำงานจะแบ่งได้ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 จำนวนแรงงานไทยจำแนกตามลักษณะประเภทใบอนุญาตทำงาน

ประเภทใบอนุญาตทำงาน	จำนวน
แรงงานทั่วไป (Visit Pass Temporary Employment)	13,547 ²⁰
แรงงานระดับปริญญาตรี (Employment Pass)	2,271 ²¹
แรงงานลูกเรือประมง (Seaman book)	24,172 ²²

ที่มา : สำนักงานแรงงานไทย ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ วันที่ 10 เมษายน 2559

จากสถิติจำนวนแรงงานไทยในตารางที่ 1.2 แสดงให้เห็นว่า แรงงานไทยจำนวนหนึ่งได้รับใบอนุญาตทำงานประเภท Employment Pass ซึ่งเป็นใบอนุญาตการทำงานที่ให้เฉพาะแรงงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าแต่จากใบอนุญาตประเภท Employment Pass มิได้แสดงให้เห็นว่ามีแรงงานไทยในภาคธุรกิจ SSO จำนวนเท่าใด แต่จากสถิติดังกล่าวยืนยันว่ามีแรงงานไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งรวมแรงงานในภาคธุรกิจ SSO ที่ได้รับใบอนุญาตประเภทนี้ทำงานอยู่จำนวนหนึ่ง

นอกจากการขาดข้อมูลจำนวนของแรงงานไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียแล้ว จากข้อมูลยังพบว่า ไม่ปรากฏแนวนโยบายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่เป็นแรงงานมีความรู้ (a knowledge worker) ในธุรกิจ SSO ทั้งที่ในระดับโลกภาคธุรกิจ SSO ได้ทวีความสำคัญมากขึ้นและรายงานการวิจัยหลายๆ ชิ้นระบุถึงโอกาสของหลากหลายประเทศในการเป็น emerging markets ของธุรกิจนี้

ดังนั้น งานวิจัยนี้ที่มุ่งเน้นการศึกษากฎหมาย, ระเบียบของมาเลเซียในภาคธุรกิจ SSO จึงมิได้เป็นแค่การเติมเต็มช่องว่างของการวิจัยเท่านั้น แต่ยังเป็นการศึกษาถึงโอกาสการจ้างงานและ

¹⁹ สำนักงานแรงงานประเทศมาเลเซีย, “แนวโน้มและโอกาสของแรงงานไทย,” สืบค้นจาก <http://malaysia.mol.go.th/trends_opportunities> วันที่ 8 มิถุนายน 2558.

²⁰ ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

²¹ ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2559

²² ข้อมูลจากกรมประมงมาเลเซีย ณ ปี 2014

คุณสมบัติของบุคลากรในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย ซึ่งเป็นการแสวงหาโอกาสการจ้างงานในภาคธุรกิจดังกล่าวให้แรงงานชาวไทยที่คาดว่าจะมีสูงถึงกว่า 70,000 อัตราในปี ค.ศ. 2020 ในขณะที่แรงงานทักษะชาวไทยที่ได้ใบอนุญาตการทำงานแบบ Employment Pass มีเพียง 2,071 คน อีกทั้งยังสามารถพัฒนาข้อมูลและนำข้อมูลการวิจัยมาเพื่อพัฒนาศักยภาพของแรงงานไทย เพื่อเข้าถึงโอกาสการจ้างงานในสถานะที่ประเทศกำลังเผชิญกับปัญหาทางเศรษฐกิจและการตกอยู่ในสถานะกับระดับรายได้ขนาดกลาง (middle income trap) ได้อีกทางหนึ่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากฎหมาย, ระเบียบของการจ้างแรงงานข้ามชาติชาวไทยในธุรกิจ Shared Service Outsourcing ของประเทศมาเลเซีย
2. เพื่อศึกษาโอกาสและแนวทางการเข้าสู่การจ้างงานของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ Shared Services and Outsourcing ในประเทศมาเลเซีย
3. เพื่อศึกษาคุณสมบัติของแรงงานในภาคธุรกิจ Shared Services and Outsourcing ในประเทศมาเลเซีย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย, กฎระเบียบ, ข้อบังคับการจ้างแรงงานข้ามชาติในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย
2. ผลการศึกษาโอกาสการเข้าสู่ภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซียของแรงงานข้ามชาติชาวไทย
3. ผลการศึกษาคุณสมบัติที่สำคัญของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยจำกัดกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานคนไทยที่ทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย แม้ว่าเมืองสำคัญที่ภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซียตั้งอยู่จะมีอยู่ในสองเมืองที่สำคัญคือ กัวลาลัมเปอร์และปีนัง แต่เนื่องจากบริษัทที่ดำเนินธุรกิจ SSO ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงกัวลาลัมเปอร์ประกอบกับการเป็นศูนย์กลางทางด้านภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซียในกรุงกัวลาลัมเปอร์

เริ่มต้นเป็นที่แรกในมาเลเซียโดยได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาลมาอย่างยาวนานกว่าปีนับ ซึ่งเป็นเมืองที่รัฐบาลมีนโยบายขยายในภายหลังเพื่อการเป็นศูนย์กลางทางด้านการบริหารธุรกิจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-BPO Hub)

นอกจากนี้ แม้ว่ากิจกรรมทางเศรษฐกิจในภาคธุรกิจ SSO จะมีหลากหลายแต่ขอบเขตของการวิจัยจำกัดเพียง 3 ประเภท กิจกรรมเศรษฐกิจของภาคธุรกิจ SSO คือ การให้บริการการเงิน การธนาคารและประกันภัย (Banking, Financial Services & Insurance -BFSI) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information & Communication Technology - ICT) และด้านทรัพยากรพลังงานและเคมีทรัพยากร (Energy, Chemical & Resources-ECR) เท่านั้น ดังนั้น การเก็บข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้จึงมีขอบเขตเฉพาะทั้งในด้านกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในภาคธุรกิจ SSO ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย และประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่พนักงานชาวไทยเข้าทำงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

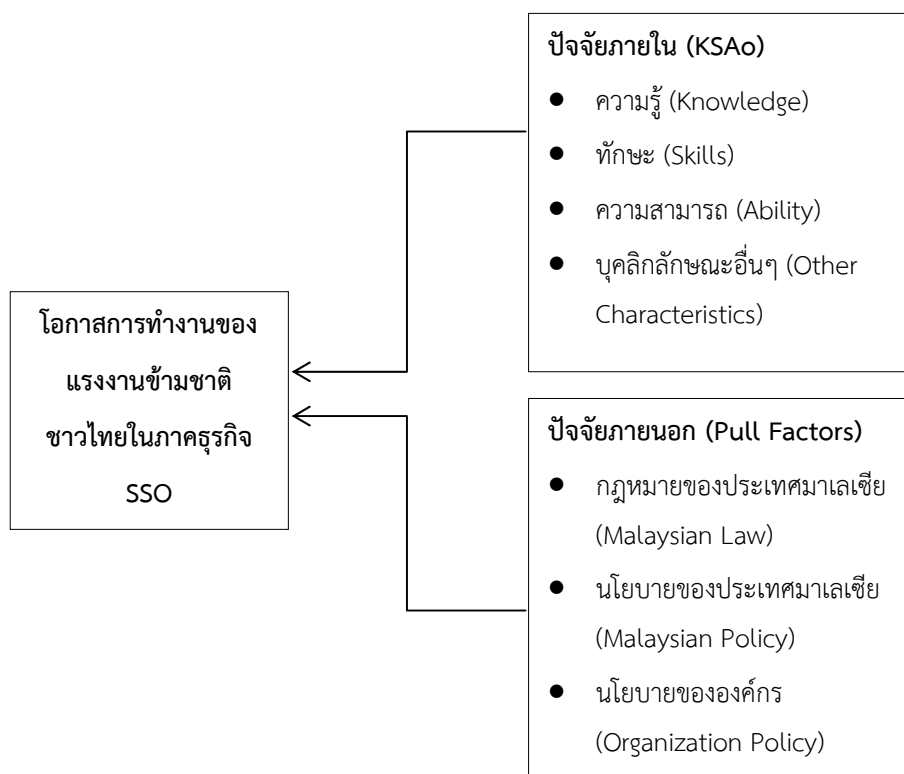
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยโอกาสของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในการเข้าสู่ภาคธุรกิจ SSO ของ มาเลเซีย กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในสองส่วน ส่วนที่หนึ่งคือปัจจัยภายในส่วนบุคคลของแรงงานซึ่งใช้กรอบแนวคิดความสามารถและสมรรถนะส่วนบุคคลโดยใช้แนวคิดของ David McClelland เป็นหลัก โดยมุ่งเน้นที่สมรรถนะความสามารถของบุคคล ส่วนที่สองคือ ปัจจัยภายนอกบุคคลที่เป็นปัจจัย นอกเหนือสมรรถนะและความสามารถของแรงงาน โดยมุ่งเน้นที่แนวคิด Pull Factors ของการเคลื่อนย้ายแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยอิทธิพลที่เกิดจากประเทศปลายทางของการเคลื่อนย้ายแรงงาน ซึ่งในที่นี้คือ ประเทศมาเลเซีย กรอบแนวคิดการศึกษาทั้งสองส่วนดังกล่าวแสดงในรูปที่ 2.1

2.1.1 กรอบแนวคิดปัจจัยภายใน สมรรถนะส่วนบุคคล (KSAOs)

โอกาสการรับบุคคลากรเข้าทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรมักพิจารณาจากปัจจัยภายในของบุคคลากรนั้นๆหรือปัจจัยความสามารถและสมรรถนะส่วนบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิด คัดสรรบุคคลากรเข้าทำงานโดยการใช้ความสามารถในการเข้าทำงานตามกรอบทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ซึ่งมีแนวคิดของการวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน (put the right man on the right job) โดยถือเป็นแนวคิดหลักที่สำคัญในการพิจารณาคุณสมบัติของบุคคลเพื่อความสอดคล้องและเหมาะสมกับงานนั้น แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้อยู่ในกลุ่มนี้เรียกว่า Competency Modelling

รูปที่ 2.1 กรอบแนวคิดโอกาสการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ของแรงงานข้ามชาติชาวไทย



David McClelland เป็นผู้ริเริ่มเสนอแนวคิด สมรรถนะหรือ Competency เพื่อมองคุณสมบัติในภาพรวม (holistic view) ของบุคลากรในหน่วยงาน แนวคิดของ McClelland เน้นให้พิจารณาคูณสมบัติอื่นๆของบุคลากรประกอบมากกว่าการพิจารณาแค่ความฉลาดทางปัญญา หรือ IQ เพียงด้านเดียว ซึ่งบางครั้งมุ่งพิจารณาเพียงใบปริญญาบัตร หากแต่ความสามารถของบุคคลยังประกอบด้วยส่วนอื่นๆ เพราะความฉลาดทางปัญญาไม่ใช่ตัวชี้วัดถึงความสำเร็จของคนได้ดีที่สุด McClelland เสนอว่า สมรรถนะความสามารถหรือ Competence เป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานซึ่งความสามารถคือสิ่งที่สามารถพิจารณาได้จากทั้งสิ่งที่ปรากฏและสิ่งที่ซ่อนอยู่ในตัวของบุคคลนั้นๆ เป็นทักษะและความสามารถด้านต่างๆ เช่น ทักษะการเจรจา, ความอดทน, การตั้งเป้าหมาย เป็นต้น²³ อย่างไรก็ตาม สมรรถนะกลับเป็นสิ่งที่ไม้อาจพิจารณาได้จากใบรับรองหรือปริญญาบัตรเท่านั้น McClelland พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานกับองค์กรเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้วิชาการให้เกิดประโยชน์กับงานที่ทำ ซึ่งในลักษณะนี้ McClelland จึงเสนอให้พิจารณาสมรรถนะความสามารถหรือ Competency ของตัวบุคคล

²³ David C McClelland, "Testing for Competence Rather Than "Intelligence", "American Psychologist January 1973:

นักวิชาการในภายหลังได้นำแนวคิดของ McClelland มาพัฒนาเกิดเป็นการมุ่งเน้นการใช้สมรรถนะหรือ Competency ซึ่งต่อมาได้พัฒนาเป็นแนวคิดในกลุ่ม Competency Modelling แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะยังสามารถสร้างความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจไร้พรมแดน (borderless) ดังเช่นการศึกษาของ Robert J. Defillippi and Micheal B. Arther ที่ยืนยันความสำเร็จของการใช้แนวคิด Competency Modelling ขององค์กรธุรกิจที่มีลักษณะไร้พรมแดน เช่น บริษัท SSO²⁴ อย่างไรก็ตามสมรรถนะหลักๆ ใน Competency Modelling จะประกอบด้วยสี่สมรรถนะหลักๆ ในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ซึ่งเรียกโดยรวมว่า KSAOs โดยพิจารณาจากปัจจัยสำคัญ ดังนี้ คือ ความรู้ (Knowledge), ทักษะ (Skill), ความสามารถ (Ability), และบุคลิกภาพด้านอื่นๆ (Other Characteristics) นักวิชาการในภายหลัง อาทิ Mirable²⁵ ยังได้เสนอคุณสมบัติอื่นๆ เพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นๆ

รายงานการวิจัยนี้ คณะวิจัยใช้แนวคิด Competency จากการศึกษาของ Molgorzata Kossowska และคณะ²⁶ ที่ได้ศึกษาและเสนอตัวแปรที่ใช้วัดความสามารถของแรงงานในเมือง Krakow ประเทศโปแลนด์ ที่เข้าทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในด้าน BPO, IT Outsourcing ตามแนวคิด KSAOs Kossowska เสนอนิยามของ Competency ว่าหมายถึง “กลุ่มของพฤติกรรมที่ใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการรับรู้วัตถุประสงค์ในองค์กรและรูปแบบงานที่ได้รับตามตำแหน่งซึ่งบ่งชี้ได้หลากหลายโดยปัจจัยทางจิตวิทยา”²⁷ ซึ่งความสามารถดังกล่าวถูกผูกโยงกับประเภทของงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งตัวแปรประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ดังนี้²⁸

Knowledge คือ ชุดของข้อมูลที่ได้รับผ่านกระบวนการเรียนรู้ ประกอบด้วย ความรู้เฉพาะทางที่เกี่ยวข้อง เช่น การเขียนโปรแกรม บัญชี ความรู้เบื้องต้นทางเศรษฐศาสตร์, ความรู้เบื้องต้นทางคณิตศาสตร์ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการ เป็นต้น

Skills คือ ความสามารถที่เรียนรู้ผ่านการกระทำ เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ไมโครซอฟต์ออฟฟิศ, ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาต่างประเทศ ทักษะการบริหารจัดการเวลา ทักษะการทำงานในสิ่งแวดล้อมพหุวัฒนธรรม และทักษะการวางแผน เป็นต้น

²⁴ Robert J. Defillippi and Micheal B. Arther, “The Boundarless Career: A Competency-Based Perspective”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 15, No. 4, Special Issue, (Jul, 1994), pp. 307-324.

²⁵ Mirable, 1997 อ้างใน Molgorzata Kossowska, Jaroslaw Gorniak, Piotr Prokopowicz, Grzegorz Zmuda, Diana Malinowska, Joanna Pyrcosz, Katarzyna Jasko, Marianna Krol and Bartlomiej Baryl, “Study of Competences in BPO and ITO in Krakow,” Available from [www. Krakow.pl/zalacznik/21521](http://www.Krakow.pl/zalacznik/21521)

²⁶ Molgorzata Kossowska, Jaroslaw Gorniak, Piotr Prokopowicz, Grzegorz Zmuda, Diana Malinowska, Joanna Pyrcosz, Katarzyna Jasko, Marianna Krol and Bartlomiej Baryl, “Study of Competences in BPO and ITO in Krakow,” Available from www. Krakow.pl/zalacznik/21521

²⁷ Ibid., p.11.

²⁸ Ibid.

Abilities คือ ความสามารถที่ติดตัวมา เช่น ความสามารถการวิเคราะห์ ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้เร็ว ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการทำงานกับผู้อื่น และความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

Other Characteristics คือ คุณสมบัติอื่นๆ ที่อาจไม่สามารถแจกแจงได้ในประเภทอื่นๆ แต่เหมาะสมกับลักษณะงานนั้นๆ เช่น ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ความยืดหยุ่น การมีมนุษยสัมพันธ์ และความซื่อสัตย์ ในกรณีของแรงงานข้ามชาติชาวไทยยังหลายรวมถึงคุณสมบัติในการพูดภาษาไทยได้ชัดถ้อยชัดคำ เป็นต้น

ทั้งนี้ แนวคิดปัจจัยภายในส่วนบุคคล ที่เป็นบุคลิกลักษณะและสมรรถนะส่วนบุคคลที่ได้กรอบแนวคิดหลักจากแนวคิด Competency Modelling ในส่วนของ KSAOs ของแรงงานข้ามชาติที่ทำงานในภาคธุรกิจ SSO นี้ อาจมีความเหมือนหรือแตกต่างจากความสามารถของประเภทงานอื่นๆ ทั้งนี้ การพิจารณาตัวแปรความสามารถของบุคคลจึงพิจารณาลักษณะของงานและประเภทของงานที่รับผิดชอบเป็นสำคัญดังข้อเสนอของ Kossowska

2.1.2 ปัจจัยภายนอก (Pull Factors)

นอกจากการพิจารณาปัจจัยภายในซึ่งเป็นสมรรถนะความสามารถของแรงงานข้ามชาติแล้ว ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่มีผลมาจากปัจจัยที่เป็นตัวดึงดูด (Pull Factors) จากประเทศจุดหมายปลายทาง ในการศึกษาครั้งนี้คือ มาเลเซีย ยังมีส่วนสำคัญในการเติมเต็มกรอบแนวคิดการศึกษาโอกาสการจ้างงานในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซียด้วยอีกทางหนึ่ง

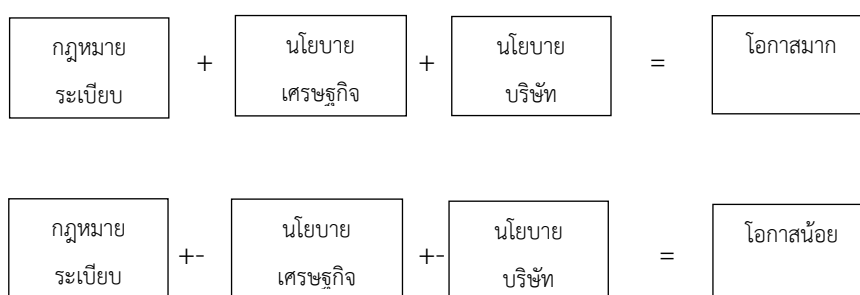
ความสำคัญของการศึกษาปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นปัจจัยที่แรงงานข้ามชาติชาวไทยไม่สามารถควบคุมได้ อันเนื่องจากปัจจัยภายนอกเป็น Pull Factors จากมาเลเซีย หรือประเทศต้นทางของการจ้างงาน โดยพิจารณาจากตัวแปรที่สำคัญสามตัวคือ

- 1) กฎหมายระเบียบ กฎเกณฑ์ของมาเลเซียในการทำงานในภาคธุรกิจ SSO
- 2) นโยบายเศรษฐกิจและการรับคนต่างชาติของมาเลเซียในธุรกิจ SSO
- 3) นโยบายขององค์กรหรือบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้งสามนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการเปิดหรือปิดโอกาสให้มีการจ้างแรงงานข้ามชาติในภาคธุรกิจ SSO ของประเทศ โดยที่ตัวแปรทั้งสามต้องมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันคือ กฎหมาย, นโยบายเศรษฐกิจและนโยบายองค์กรเปิดกว้างในการรับแรงงานข้ามชาติในการทำงานในภาคธุรกิจ SSO จะส่งผลให้โอกาสของแรงงานข้ามชาติในการเข้าทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซียเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกัน หากกฎหมาย นโยบายเศรษฐกิจและนโยบายองค์กรหรือบริษัทปิดกั้นการทำงานของแรงงานข้ามชาติในภาคธุรกิจ SSO แล้ว แม้แรงงานข้ามชาติจะมีความรู้ความสามารถโอกาสในการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียก็ไม่เปิดกว้างแก่แรงงานข้ามชาติเหล่านั้นได้

ในขณะเดียวกันหากตัวแปรปัจจัยภายนอกตัวใดตัวหนึ่งในสามตัวแปรไม่เปิดกว้างต่อการเข้ามาทำงานของแรงงานข้ามชาติในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียแล้ว โอกาสในการทำงานของแรงงานข้ามชาติก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ เช่น แม้กฎหมายและนโยบายของประเทศมาเลเซียเปิดกว้างต่อการเข้ามาทำงานของแรงงานข้ามชาติ แต่นโยบายของบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ไม่เปิดรับแรงงานข้ามชาติชาวไทย โอกาสของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ก็ไม่เปิดกว้างแม้แรงงานข้ามชาติชาวไทยจะมีความรู้ ความสามารถก็ตาม ดังแสดงในรูปที่ 2.2

รูปที่ 2.2 ปัจจัยภายนอกกับโอกาสการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ของแรงงานข้ามชาติ



ดังนั้น หากพิจารณาโอกาสการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย กรอบแนวคิดที่เป็นปัจจัยภายในของแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่พิจารณาทั้งสมรรถนะความสามารถของตัวแรงงานข้ามชาติ และกรอบแนวคิดที่เป็นปัจจัยภายนอกอันมาจากปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูดของมาเลเซียในฐานะจุดหมายปลายทางประเทศที่รับแรงงานข้ามชาติชาวไทย ทั้งสองส่วนย่อมเป็นกรอบแนวคิดที่เติมเต็มการศึกษาโอกาสการจ้างงานของแรงงานข้ามชาติชาวไทยได้เป็นอย่างดี

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ภาคธุรกิจการบริการร่วมและการจัดจ้างจากภายนอก (Shared Services and Outsourcing-SSO)

การบริการร่วม (Shared Services) เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่หลายๆองค์กรใช้เพื่อลดต้นทุนขององค์กร shared services เป็นแนวทางการปฏิบัติทางธุรกิจโดยที่องค์กรหรือบริษัทตัดสินใจที่จะใช้บริการในองค์กรบางอย่างร่วมกันแทนที่จะให้พนักงานของบริษัททำงานซ้ำซ้อน²⁹ เช่น การจ่ายเงินเดือน (payroll) การจัดทำรายงานค่าใช้จ่ายการเดินทาง (travel expense reporting) เทคโนโลยี

²⁹ Barbara Quinn, Robert Cooke and Andrew Kris, *Share Service: Mining for Corporate Gold*, (London: Pearson Education Limited, 2000), p. 11.

สารสนเทศ (information technology) หรืองานด้านทรัพยากรบุคคล (human resources) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นงานในส่วนสนับสนุน (Back Office) นอกจากนี้ ยังพบว่าแนวโน้มที่สำคัญสำหรับภาคธุรกิจที่ดำเนินการ shared services ในองค์กร มักจะใช้ shared services เป็นพื้นฐานก่อนที่จะตัดสินใจขยายไปสู่การจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing)³⁰ รวมถึงการที่บริษัทมีการใช้รูปแบบที่เรียกว่า Hybrid Model ซึ่งมีทั้งส่วนที่เป็น shared services ของบริษัทและการจัดจ้าง outsourcing ร่วมกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน³¹

ภาคธุรกิจจัดจ้างจากภายนอก (outsourcing) มิได้เป็นปรากฏการณ์ใหม่ หากแต่ได้รับการปฏิบัติมาตั้งแต่ราวทศวรรษที่ 1950 ในขณะที่การศึกษาทั้งด้านทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยในภาคธุรกิจ outsourcing ได้รับความสนใจในวงการศึกษาราวทศวรรษ 1980³² ในขณะที่ภาคธุรกิจและผู้ประกอบการ outsourcing ได้พัฒนาเทคนิคและการบริหารจัดการเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดไปอย่างไม่หยุดยั้ง จึงไม่แปลกที่แนวทางการปฏิบัติในภาคธุรกิจ outsourcing โดยภาคผู้ประกอบการได้พัฒนานำหน้าภาคการศึกษาและการวิจัยไปไกลพอสมควร³³

Outsourcing คือ รูปแบบการจัดจ้างหน่วยงานหรือองค์กรจากภายนอกให้ดำเนินการให้บริการหรือทำกิจกรรมในภาระงานที่มีใช้ภาระงานหลักของบริษัท outsourcing ได้กลายมาเป็นเทคนิคในการจัดการองค์กรที่ทำให้องค์กรสามารถทุ่มเททักษะและความเชี่ยวชาญในกิจกรรมที่เป็นธุรกิจหลักขององค์กรได้อย่างดี³⁴ ในปัจจุบันพบว่า outsourcing มีทั้งการให้บริการจากบริษัทภายในประเทศและบริษัทจากต่างประเทศ ในส่วนที่เป็นการให้บริการ outsourcing จากบริษัทในต่างประเทศ บริการประเภทนี้ถูกเรียกว่า offshore outsourcing³⁵ โดยทั่วไปรูปแบบธุรกิจการจัดจ้างจากภายนอก (outsourcing) ประกอบด้วย 3 รูปแบบ³⁶ คือ

³⁰ Ibid, p. 10.

³¹ Robert Marciniak, "Hybrid Models as a Mixed of Shared Services and Outsourcing or Could the Hybrid Model Be the New Management Buzz in the Following Time," Available from [https://www.researchgate.net/publication/236270163_Hybrid_Models_as_a_Mix_of_Shared_Services_and_Outsourcing_or_Could_Hybrid_Model_be_the_New_Management_Buzz_in_the_Following_Times] accessed on September 23, 2016.

³² Jussi Hätönen and Taina Eriksson, "30+ Years of Research and Practice of Outsourcing – Exploring the Past and Anticipating the Future," *Journal of International Management* 15 (2009), 142.

³³ Ibid, 143.

³⁴ Sofiah Am Auzair, Aini Aman, Ruhanita Maelah, Rozita Amiruddin and Noradiva Hamzah, "Management control in accounting outsourcing services," *Business Strategy Series* 14 2/3 (2013): 43-49. 43

³⁵ Op. cit., 142.

³⁶ Op. cit, 43.

1. การเป็นองค์กรเสริมในบริษัท (in-house subsidiaries) โดยมากมักพบในองค์กรขนาดใหญ่
2. บริษัทจัดจ้างจากภายนอกโดยอ้อม (indirect outsourcing company) ซึ่งดำเนินการผ่านคู่สัญญาภายในประเทศที่มีฐานปฏิบัติการอยู่ต่างประเทศทั่วโลก
3. บริษัทจัดจ้างจากภายนอกของต่างชาติที่ดำเนินการจากต่างประเทศ (direct off shoring on a foreign outsourcing company)

แม้ว่ารูปแบบของการดำเนินการ SSO จะพบได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ แต่จากการศึกษาของ Nora Palagod และ Paul A. Palagod³⁷ ที่ได้ศึกษาถึงแนวโน้มของโลกในภาคธุรกิจการให้บริการจากต่างประเทศและภาคธุรกิจจัดจ้างจากภายนอก (Off shoring and Outsourcing) พบว่าแม้จะมีการเติบโตของภาคธุรกิจการให้บริการจากต่างประเทศ และการจัดจ้างจากภายนอกมากกว่าทศวรรษ แต่อย่างไรก็ดีพบว่าแนวโน้มที่ภาคธุรกิจนี้อาจได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากลักษณะธรรมชาติของธุรกิจที่มีพลวัตรสูง แนวโน้มที่เกิดขึ้นคือการย้ายฐานของธุรกิจการให้บริการจากต่างประเทศไปยังแหล่งทำเลใหม่ๆ ซึ่งมีตลาดที่กำลังขยายตัวไม่ใช่เฉพาะในอเมริกาแต่ยังรวมถึงในยุโรป อาทิ สาธารณรัฐเช็ก ฮังการี โปแลนด์ ยูเครน และโรมาเนีย และเอเชีย เช่น มาเลเซีย เวียดนาม ไทย และสิงคโปร์ ในด้านแนวโน้มของลูกค้านับว่าแม้ลูกค้าที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่จะเป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่สำคัญแต่พบว่าแนวโน้มกลุ่มลูกค้าบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็กก็มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้พบว่า ในภาคสัดส่วนธนาคาร การบริการการเงินและการประกันภัย (Bank Financial Services and Insurance-BFSI) ยังเป็นภาคส่วนที่สำคัญของภาคธุรกิจให้บริการจากต่างประเทศ โดยมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 40 - 45 ของภาคบริการธุรกิจจากภายนอก³⁸ ซึ่งภาคธนาคารได้ใช้การจัดจ้างจากภายนอกและการจ้างจากต่างประเทศเป็นหนึ่งในเครื่องมือยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ซึ่งพบว่าแนวโน้มการใช้การจัดจ้างจากภายนอกในงานของฝ่ายปฏิบัติการสนับสนุน (back office) เช่น payments, life insurance, mortgage และ consumer credit เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 65 และด้าน IT สูงถึงร้อยละ 40 ในปี 2012 และจากผลการศึกษาการศึกษาของ Maaz Ahmed Qureshi และคณะ³⁹ ได้ศึกษาการพัฒนากรอบการทำงานสำหรับยุทธศาสตร์การจัดจ้างจากภายนอกในประเทศกำลังพัฒนา ก็พบว่า บริษัทที่ต้องการดำเนินการว่าจ้างบริษัทให้ดำเนินการในด้าน SSO ในประเทศกำลังพัฒนาจะว่าจ้างบนพื้นฐานของราคาและคุณภาพเป็นสำคัญ

³⁷ Nora Palagod and Paul A. Palagod, "Global Trends in Offshoring and Outsourcing," *International Journal of Business and Social Science* 2,16 (September, 2011): 13-19.

³⁸ Ibid, 15.

³⁹ Maaz Ahmed Qureshi, Muhammad Salman and Rameez Khalid, "Development of a Framework for Strategic Outsourcing in Developing Countries," *International Journal of Materials, Mechanics and Manufacturing* 1,1 (February, 2013): 92-96.

ในภาคอุตสาหกรรมบริการ SSO มีประเภทกิจกรรมทางธุรกิจอีกหลายหลายประเภท เช่น การจัดจ้างจากภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Outsourcing-ITO), การบริการบริหารจัดการธุรกิจจากภายนอก (Business Process Outsourcing-BPO), การบริการจัดจ้างจากภายนอกด้านความรู้ (Knowledge Process Outsourcing-KPO) เป็นต้น ซึ่งแต่ละประเภทของการบริการในภาคอุตสาหกรรมบริการร่วมและการจัดจ้างจากภายนอกนั้นแยกย่อยจำแนกตามลักษณะการให้บริการดังนี้

1. การจัดจ้างจากภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Outsourcing-ITO)

2. การบริการบริหารจัดการธุรกิจจากภายนอก (Business Process Outsourcing-BPO) มีการให้บริการที่สำคัญในประเภทกิจกรรมต่างๆ เช่น การเงินและบัญชี, การจัดซื้อจัดจ้าง, การเคลื่อนย้ายขนส่ง, การจัดการห่วงโซ่อุปสงค์, การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์⁴⁰

3. การบริการจัดจ้างจากภายนอกด้านความรู้ (Knowledge Process Outsourcing-KPO) เป็นกิจกรรมทางธุรกิจที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง และ/หรือการวิเคราะห์ และต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ที่มีความรู้ความสามารถซึ่งองค์กรจากภายนอกที่จะดำเนินในบริการ KPO มักได้รับกิจกรรมประเภทการวิจัยทางการตลาด (market research) หรือการดำเนินการวิจัยและพัฒนา (R&D)

งานวิจัยและการศึกษาได้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทและความสำคัญของภาคอุตสาหกรรมบริการ SSO ที่ส่งผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การคิดค้นนวัตกรรม และรายได้ประชาชาติในเมืองต่างๆ อาทิ การศึกษาของ Beiling Yan⁴¹ ที่พบว่า ภาคเศรษฐกิจของแคนาดามีการเพิ่มขึ้นของช่องว่างอัตราค่าแรงระหว่างแรงงานที่มีฝีมือมาก (the more skilled workers) และแรงงานที่มีฝีมือน้อย (the less skilled workers) ในระดับที่สูง ซึ่งปัจจัยของภาคธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและภาคธุรกิจจัดจ้างจากภายนอกของต่างชาติ (foreign outsourcing) มีผลโดยตรงกับความต้องการใช้แรงงานที่มีฝีมือมากอย่างมีนัยยะสำคัญนอกจากนี้การศึกษาของ Proinnsias⁴² ได้ชี้ให้เห็นถึงพัฒนาการที่สำคัญของเมือง Dublin ในประเทศไอร์แลนด์ ซึ่งเปรียบเสมือนเมืองหลวงของการเป็น Call Center ของภาคพื้นยุโรปที่บริษัทต่างๆ มาใช้บริการเพื่อเป็นฐานในการติดต่อ นอกจาก call center แล้วกิจกรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายสนับสนุน หรือ back office เช่น payroll บัญชี บริการเกี่ยวกับบัตรเครดิต ที่ยังคงสร้างความความเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องให้เมือง Dublin

⁴⁰Op. cit.,p. 14.

⁴¹Beiling Yan, "Demand for skills in Canada: the role of foreign outsourcing and information communication technology," *Canadian Journal of Economics* 39, 1 (February, 2006): 53-67.

⁴²ProinnsiasBrechnach, "Globalisation, Information Technology, and the Emergence of Niche Transnational Cities: the Growth of the Call Centre Sector in Dublin," *Geoforum*31 (2000): 477-485.

นอกจากการศึกษาวิจัยธุรกิจ SSO จะแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจ การจ้างงานและการเพิ่มรายได้ประชากรในเมืองต่างๆที่ศึกษาแล้ว ผลการศึกษาบางส่วนยังแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆให้ภาคธุรกิจอีกด้วย ดังเช่น การศึกษาของ Görg และ Hanley⁴³ ที่แสดงผลการศึกษาและชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงกันระหว่างภาคธุรกิจจัดจ้างจากภายนอกประเทศ, และในประเทศที่ผลกำไรและนวัตกรรมใหม่มีความเชื่อมโยงกันและยังเป็นส่วนทำให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืนในกิจกรรมการคิดค้นนวัตกรรมขององค์กร นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบอีกด้วยภาคธุรกิจจัดจ้างจากภายนอกเป็นแรงผลักดันเชิงบวกในด้านนวัตกรรมของบริษัทที่สูงขึ้น

ดังนั้น แนวโน้มที่สำคัญที่พบในภาคธุรกิจ SSO คือ การพัฒนานวัตกรรมและการมองหาแหล่งที่ตั้งทำเลที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยลดค่าใช้จ่าย แนวโน้มที่สำคัญคือ การเป็นการบริการจากนอกประเทศโดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาซึ่งในนี้หมายรวมถึงประเทศมาเลเซีย ซึ่งในหัวข้อย่อยต่อไปจะได้กล่าวถึงภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

2.2.2 ภาคธุรกิจการบริการร่วมและการจัดจ้างจากภายนอกในประเทศมาเลเซีย (Shared Services and Outsourcing (SSO) in Malaysia)

ภาคธุรกิจ SSO เป็นหนึ่งในทางเลือกที่สำคัญที่รัฐบาลมาเลเซียนำมาใช้ในการทำให้เกิดการยกระดับรายได้ของประชากรของประเทศมาเลเซีย⁴⁴ ตามนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยผ่านวิสัยทัศน์ 2020 (Vision 2020) ซึ่งอดีตนายกรัฐมนตรีมหธีร์ มุฮัมมัด (Mahathir Bin Mohamad) เป็นผู้วางกรอบแนวคิดไว้ โดยมุ่งเน้นให้มาเลเซียเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว และมีรายได้อยู่ในระดับสูง (higher-income country) มีความเป็นปึกแผ่น มีสังคมที่มีความเป็นอัตลักษณ์ ที่มีฐานมาจากค่านิยมทางคุณธรรมและจริยธรรม เป็นสังคมประชาธิปไตย มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีเศรษฐกิจที่เป็นธรรม และมีการกระจายรายได้ และมีระบบเศรษฐกิจที่พัฒนาและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง⁴⁵

นอกจากนโยบาย Vision 2020 ที่ผลักดันในทุกภาคส่วนของมาเลเซียทั้งภาครัฐและเอกชนให้ร่วมมือกันเพื่อการบรรลุเป้าประสงค์การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วในปี 2020 นโยบายยังให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้ระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นในมิติของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resource development) การดึงดูดเงินลงทุนจากต่างประเทศ (foreign direct investment) และการมีความรับผิดชอบต่อสังคม (social

⁴³Holger Görg and Aoife Hanley, “Services Outsourcing and Innovation: An Empirical Investigation,” *Economic Inquiry* 49, 2 (April, 2011): 321-333.

⁴⁴ Malaysia’s 2020 Vision, “News and Insight-Malaysia’s 2020 Vision”, Available from <https://globalconnections.hsbc.com/singapore/en/articles/malaysias-2020-vision>, Accessed 10 April 2016

⁴⁵Vision 2020, Available from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan003223.pdf>, Accessed 10 April 2016

responsibility) ปัจจัยจากภายนอกประเทศที่สำคัญประการหนึ่งที่น่าไปสู่การก้าวเข้าไปสู่การเติบโตของภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย คือ แนวโน้มของภาคธุรกิจ SSO ในระดับโลกที่หลังจาก ค.ศ. 1990 บริษัทข้ามชาติต่างๆ เริ่มมีการจัดตั้งศูนย์ SSO ในต่างประเทศเพื่อลดต้นทุนประเทศมาเลเซียเล็งเห็นโอกาสดังกล่าวจึงกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อการพัฒนาธุรกิจชนิดนี้ในประเทศ⁴⁶ ดังจะเห็นได้ว่ารายงานการวิจัยหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นว่าประเทศมาเลเซียเริ่มให้ความสำคัญกับภาคธุรกิจ outsourcing มาอย่างต่อเนื่องและยาวนานทั้งในภาคธุรกิจและรัฐบาล เช่น การศึกษาของ Sofiah Am Auzair และคณะ⁴⁷ ที่ได้แสดงให้เห็นว่าการบริการในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซียในกิจกรรมที่มีใช้สาขาหลักขององค์กรได้ถูกนำมาใช้เป็นเวลานาน และนำไปสู่การพัฒนาวัฒนธรรมการบริหารภายในองค์กรและการจัดการในภายหลังด้วยเช่นกัน นอกจากนี้การศึกษาของ Yusri Arshad⁴⁸ ยังแสดงให้เห็นภาพของการนำ ITO มาใช้ในหน่วยงานของรัฐ คือ หน่วยงานสาธารณสุขของมาเลเซีย ซึ่งนอกจากแสดงให้เห็นพัฒนาการของนโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของมาเลเซียในหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของมาเลเซียฉบับที่ 7 แล้วยังได้แสดงให้เห็นความต่อเนื่องของนโยบายและการขยายการใช้ ITO ไปยังหน่วยงาน กระทรวงต่างๆ ของมาเลเซียเรื่อยมาจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของมาเลเซียฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9

เหตุผลหลักที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประเทศมาเลเซียเป็นประเทศที่เหมาะสมสำหรับภาคธุรกิจ SSO คือ มาเลเซียเป็นประเทศที่มีสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เหมาะสม ภายใต้แผนการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ (Economic Transformation Plan) ซึ่งภาคเอกชนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ประกอบกับนโยบายรัฐก็ช่วยส่งเสริมการลงทุนจากในประเทศและต่างประเทศ ระบบโครงสร้างพื้นฐานและพื้นฐานทางการเงินที่เหมาะสมและแข่งขันได้กับประเทศที่พัฒนาแล้ว⁴⁹ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ประเทศมาเลเซียสามารถสร้างแรงงานที่มีทักษะระดับสูงและมีจำนวนเพียงพอต่อการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ⁵⁰ และความสามารถของมาเลเซียในด้านประสิทธิภาพของต้นทุน (cost-effectiveness) สำหรับธุรกิจ SSO นั้น ประเทศมาเลเซียได้รับคะแนน 8.9 จากคะแนนเต็ม 10

⁴⁶Prema-chandraAthukorala, "Growing with global production sharing: The Tale of Penang Export Hub, Malaysia," Available from <https://www.nottingham.ac.uk/gep/documents/conferences/2012/malaysia-conference/prema-chandra-athukorala.pdf>, Accessed on 10 April 2016.

⁴⁷Sofiah Am Auzair, AiniAman, RuhanitaMaelah, RozitaAmiruddin and NoradivaHamzah, "Management control in accounting outsourcing services," *Business Strategy Series* 14 2/3 (2013): 43.

⁴⁸YusriArshad, "IT Outsourcing Decisions and Implementations in Malaysian Public Health Care Sector Agencies: Grounding an ITO Relationship Model Using Qualitative Approach," Ph.D Thesis International Islamic University Malaysia.

⁴⁹MSC Malaysia, "Invest in Malaysia: Why Malaysia", Available from http://www.msclmaysia.my/why_malaysia, Accessed 10 April 2016.

⁵⁰Ibid.

คะแนน ซึ่งมากกว่าประเทศบราซิล (4.9) ประเทศจีน (7.5) ประเทศฟิลิปปินส์ (8.7) ประเทศรัสเซีย (6.2) ประเทศไทย (8.6) ประเทศสหรัฐอเมริกา (2.4) และประเทศเวียดนาม (8.1)⁵¹

ปัจจัยความสำเร็จของมาเลเซีย อาทิ ปัจจัยนโยบายจากภาครัฐ การสร้างแรงงานที่มีทักษะและความสามารถและประสิทธิภาพของต้นทุนของมาเลเซีย ได้รับการยืนยันและสอดคล้องกับการศึกษาของ Abdul Rahman Ahlan และคณะ⁵² ที่ได้ศึกษารูปแบบการปฏิบัติ ความท้าทายอุตสาหกรรมการจัดจ้างจากภายนอกทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing-ITO) ของมาเลเซีย ในฐานะผู้ให้บริการจัดจ้างจากต่างประเทศพบว่า รูปแบบการปฏิบัติทางด้าน ITO ของมาเลเซียเริ่มเป็นที่แพร่หลายหลังวิกฤติเศรษฐกิจปี 1997 ซึ่งได้มีการพัฒนาและส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐของมาเลเซียมาโดยตลอดจนทำให้การให้บริการ ITO ของมาเลเซียก้าวเข้าสู่ระดับโลก ซึ่งอยู่บนเสาหลักที่สำคัญ 4 ประการ คือ ประสิทธิภาพภาวะผู้นำ แนวการปฏิบัติที่ดีระดับโลก ต้นทุนมนุษย์และองค์ความรู้ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยส่งเสริมโดยรัฐบาลมาเลเซียทั้งในด้านการสร้างศักยภาพและสมรรถนะให้บรรลุลูกเกณฑ์มาตรฐานและใบรับรองต่างๆ ระดับโลก เช่น CMM ISO UKAS รวมถึงการจัดการอบรมและจัดหลักสูตรของบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจนี้ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของรัฐบาลมาเลเซียในภาคธุรกิจนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Everest group⁵³ ที่แสดงให้เห็นว่ารัฐบาลมาเลเซียรวมทั้งภาคเอกชนของมาเลเซียได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ SSO และส่งเสริมให้ผู้หญิงเข้ามาทำงานในธุรกิจ SSO หลังการมีบุตร รวมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการฝึกงานในธุรกิจ SSO เป็นต้น⁵⁴ ซึ่งจากการประเมินธรรมชาติของการเข้าสู่ตำแหน่งงานในภาคธุรกิจ SSO ของบัณฑิตจบใหม่ โดย MDeC พบว่า โดยธรรมชาติของภาคธุรกิจนี้จะรับบัณฑิตจบใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์การทำงานเข้าสู่การจ้างงานถึงร้อยละ 10 และอีกร้อยละ 90 เป็นแรงงานความรู้ที่มีประสบการณ์ ซึ่งคาดการณ์ที่จะมีงานในภาคธุรกิจ SSO ถึง 70,000 อัตรา⁵⁵

⁵¹ The Sourcing Line, Quoted in Invest in Malaysia: Why Malaysia, Available from [www.mscomalaysia.my/Why Malaysia](http://www.mscomalaysia.my/Why_Malaysia).

⁵² Abdul Rahman Ahlan, Yusri Arshad, Mohd Adam Suhaimi and Husnayati Hussin, "Malaysia IT Outsourcing Industry: Practices, Models, Trends, and Challenges from a Case of Offshore Global Service Provider," *Recent Advances in Applied Mathematics and Computational and Information Sciences-Volume II* Proceeding of the International Conference on Computational and Information Science 2009, Houston USA, April 30- May 2, 2009, 396-401.

⁵³ Everest group research: global Intel Centre landscape in Malaysia and trends in offshore GIC market. October 2013

⁵⁴ Malaysia's Shared Services Industry SSON Market Update 2015, "How to preserve Malaysia's place among the global services elite", Retrieved from www.sweekasia.com, 10 April 2016.

⁵⁵ "A Career Insight into Shared Services and Outsourcing," Available from [http://mystarjob.com/articles/story.aspx?file=%2F2015%2F3%2F16%2Fmystarjob_features%2F20150316180816&sec=mystarjob_features] Accessed on 7 May, 2017.

นอกจากนี้ จากรายงานของ Government Association for Public Administration and Management (CAPAM) ยังแสดงรายละเอียดที่สอดคล้องกับผลการศึกษเกี่ยวกับศักยภาพของประเทศมาเลเซียในการส่งเสริมธุรกิจ SSO ว่า ประเทศมาเลเซียมีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี ทรัพยากรมนุษย์และวัฒนธรรมการทำงานที่เข้มแข็ง ระบบเศรษฐกิจที่กำลังเจริญเติบโต ระบบการเงินที่มั่นคง ระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ดี รวมทั้งการบริการภาครัฐที่ดี ทำให้ประเทศมีศักยภาพในการดึงดูดการลงทุนธุรกิจ SSO ในมิติของเทคโนโลยี ประเทศมาเลเซียกำลังก้าวไปสู่เศรษฐกิจแห่งนวัตกรรม ซึ่งส่งเสริมให้มีการหาความรู้สู่การเป็นระบบเศรษฐกิจแห่งความรู้ในอนาคต ประชากรประมาณ 62% สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งมากกว่าประเทศจีน (22) ประเทศอินเดีย (6.9) ประเทศไทย (18) และประเทศบราซิล (33) ส่วนทรัพยากรมนุษย์นั้น คุณภาพการศึกษาของมาเลเซียจัดอยู่อันดับที่ 35 ของโลก ซึ่งดีกว่าประเทศคู่แข่งด้านธุรกิจ SSO ไม่ว่าจะเป็นอินเดีย (63) จีน (64) และ บราซิล (58)⁵⁶

นอกจากนี้ยังพบว่า การเริ่มต้นธุรกิจในประเทศมาเลเซียเป็นจุดเด่นอีกประการหนึ่งที่สำคัญในการผลักดันมาเลเซียให้เป็นที่ตั้งรองรับภาคบริการ SSO ซึ่งกระบวนการการจัดตั้งบริษัทมีเพียง 9 ขั้นตอนเท่านั้น หากเทียบกับประเทศบราซิล (16) จีน (14) อินเดีย (13) และฟิลิปปินส์ (15) นอกจากนี้ กระบวนการต่างๆสามารถทำให้แล้วเสร็จได้ภายใน 11 วัน และกระบวนการขอใบอนุญาตการทำงาน (work permit) ใช้เวลาประมาณ 7 วันทำการ⁵⁷ ในส่วนของโครงสร้างทางภาษีอากรของมาเลเซียก็ไม่ซับซ้อน และชนิดของภาษีมี 12 ชนิดเท่านั้น

ในส่วนของระบบการเงินเพื่อการส่งเสริมการลงทุน ระบบการเงินของมาเลเซีย จัดว่าเป็นระบบที่มีความเหมาะสมทางการเงิน ถูกจัดให้เป็นอันดับที่ 4 ของโลกจากประเทศที่มีการจัดอันดับ 58 ประเทศ และยังเป็นประเทศที่มีเงินสำรองระหว่างประเทศค่อนข้างมาก นอกจากนั้นประเทศมาเลเซียยังเป็นที่ได้รับการยอมรับว่ามีระบบการเงินอิสลาม ไม่ว่าจะเป็นตลาดเงิน ตลาดทุน การประกันภัย (takaful) เป็นการเงินทางเลือกที่กำลังได้รับการนิยมในโลกปัจจุบัน⁵⁸ จากการศึกษาของ Ruhanita Maelah และคณะ⁵⁹ ที่ศึกษาถึงการปฏิบัติของการจัดจ้างจากภายนอกด้านบัญชีในมาเลเซีย พบว่า การจัดจ้างจากภายนอกทางด้านการเงินและบัญชีมีการนำการจัดจ้างจากภายนอกเข้ามาใช้ในกิจกรรมต่างๆ อาทิ การรายงานสถานะการเงิน และการตรวจสอบบัญชี ในขณะที่เดียวกันเหตุผลหลักในการใช้การจัดจ้างจากภายนอก คือ บริการที่มีคุณภาพ, ความต้องการมุ่งเน้นกับธุรกิจหลักและการประหยัดต้นทุน

⁵⁶ Invest in Malaysia, "Why Malaysia", Available from http://www.mscomalaysia.my/why_malaysia, Accessed 10 April 2016.

⁵⁷ Government Association for Public Administration and Management (CAPAM) quoted in Shared Services & Outsourcing: A Malaysian Perspective, Available from www.mscomalaysia.my

⁵⁸ Price Waterhouse Cooper, Quoted in Investment in Malaysia, "Why Malaysia", Available from http://www.mscomalaysia.my/why_malaysia, Accessed 10 April 2016.

⁵⁹ RuhanitaMaelah, AiniAman, RZitaAmiruddin, Sofia Md. Auzair and NaradivaHamzah, "Accounting outsourcing practices in Malaysia," *Journal of Asia Business Studies* 6,1 (2012):60-78.

แม้ว่าภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซียจะมีความหลากหลายในประเภทกิจกรรมทางธุรกิจ อาทิ Outsourcing ในภาคธุรกิจโรงแรมและการบริการ เช่น การศึกษาของ Azurin Sani และคณะ⁶⁰ การบัญชีและการประกันภัย เช่น การศึกษาของ Ruhanita Maelah และคณะ⁶¹ แต่กิจกรรมธุรกิจในภาคธุรกิจ SSO ที่สำคัญของมาเลเซียและอยู่ในยุทธศาสตร์หลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนฐานความรู้ของมาเลเซียคือ การจัดจ้างจากภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Outsourcing-ITO) ปัจจัยความสำเร็จของ ITO ของมาเลเซียมีองค์ประกอบที่สำคัญนอกเหนือจากการอำนวยความสะดวกเหมือนประเทศอื่นๆ แต่ปัจจัยที่ถือเป็นความสำเร็จที่สำคัญยิ่งของมาเลเซียที่ประเทศอื่นโดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาที่เป็นที่ตั้งของภาคธุรกิจ SSO ยังคงไม่ได้รับความใส่ใจเท่าที่ควรคือ ความปลอดภัยทางด้านข้อมูลสารสนเทศโดยเฉพาะการปกป้องรหัส (IP Protection) มาเลเซียถือได้ว่าประสบความสำเร็จในด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยในด้านนี้ โดย A.T. Kearney ได้ให้คะแนนประเทศมาเลเซีย 6.1/10 ซึ่งสูงกว่าประเทศที่เน้นธุรกิจ SSO เช่น ประเทศบราซิล (5.9) ฟิลิปปินส์ (5.8) และไทย (6)⁶² ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Yusri Arshad และคณะ⁶³ ในเรื่องสมรรถนะและความสัมพันธ์ของภาคธุรกิจจัดจ้างจากภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ในประเทศมาเลเซียที่ยังพบปัจจัยอื่นๆที่ประสบความสำเร็จในด้าน ITO ของมาเลเซีย อาทิ ความสามารถในการบรรลุความคาดหวัง, การประหยัดต้นทุน, โอกาสการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น

นอกจากนี้ หากเปรียบเทียบคู่แข่งที่สำคัญของมาเลเซียในประเภทธุรกิจ ITO นี้ในระดับโลก ได้แก่ อินเดีย จีน และฟิลิปปินส์ ประเทศเหล่านี้หันมาใช้เทคโนโลยี ICT ที่มีประสิทธิภาพและรูปแบบ shared service ที่เหมาะสม และยังมีแรงงานที่มีราคาถูกกว่ามาเลเซีย อย่างไรก็ตามมาเลเซีย ยังมีข้อได้เปรียบในหลายๆเรื่อง เช่น มีความเสี่ยงอุบัตภัยธรรมชาติน้อย ถ้าเทียบกับประเทศฟิลิปปินส์ และที่สำคัญที่สุดคือแรงงานที่มีความรู้ความสามารถระดับสูงเหมาะกับธุรกิจ SSO ที่ต้องการการคิดวิเคราะห์และนวัตกรรม เช่น การวิเคราะห์ทางการเงินและการให้คำปรึกษา เป็นต้น⁶⁴ ก็ยังนับได้ว่า มาเลเซียยังคงมีศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันทางด้าน ITO ในตลาดโลก

⁶⁰ Azurin Sani, Shahin Dezdar and Sulaiman Ainin, "Outsourcing Patterns among Malaysian Hotels," *International Journal of Business and Social Science* 4,9 (August, 2013): 133-144.

⁶¹ Ruhanita Maelah, Aini Aman, Rzita Amiruddin, Sofia Md. Auzair and Naradiva Hamzah, "Accounting outsourcing practices in Malaysia," *Journal of Asia Business Studies* 6,1 (2012): 60-78.

⁶² Business Week, Quoted in Investment in Malaysia, "Why Malaysia", Available from http://www.mscomalaysia.my/why_malaysia, Accessed 10 April 2016.

⁶³ Yusri Arshad, Abdul Rahman Ahlan and Ramlah Hussain, "The Supply-side IT outsourcing competencies and relationship exchange in Malaysia," *Proceedings of the 7th WSEAS International Conference on E-Activities (E-Activities '08)*, 29-31 December 2008, Cairo Egypt.

⁶⁴ Malaysia's Shared Services Industry SSON Market Update 2015, "How to preserve Malaysia's place among the global services elite", Available from www.sswkasia.com, Accessed on 10 April 2016.

หากพิจารณาแนวทางปฏิบัติของรัฐบาลมาเลเซียจะพบว่า เมื่อรัฐบาลมาเลเซียมีนโยบายความต้องการที่จะยกระดับรายได้ของประชากรผ่านธุรกิจ SSO รัฐบาลจึงได้สร้างกระบวนการ เครื่องมือ และองค์กรทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวให้ประสบผลสำเร็จ หน่วยงานและองค์กรที่สำคัญดังกล่าว ได้แก่ MDeC, Outsourcing Malaysia, MYExpat Centre เป็นต้น

2.2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องของมาเลเซียในภาคธุรกิจ SSO

ในส่วนของกฎหมายมาเลเซียก็มีส่วนสำคัญ แม้มาเลเซียจะอาศัยกฎหมายที่มีอยู่แล้วในการบังคับใช้และอำนวยความสะดวกในภาคธุรกิจ SSO แต่มาเลเซียได้ใช้กฎหมายที่จะทำให้กระบวนการต่างๆรวดเร็วและใช้เวลาน้อยลงสำหรับการดำเนินการในภาคธุรกิจ SSO

ในด้านกฎหมายในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซียนั้นแม้ว่าจากการสำรวจเอกสารงานวิจัยจะพบว่า ไม่ปรากฏการศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย แต่พบว่ามีการศึกษาในประเทศอื่นๆที่อาจเทียบเคียงได้ อาทิการศึกษาของ Cyrill E.⁶⁵ ที่ดำเนินการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจ SSO ในประเทศจีน พบว่ากฎหมายของประเทศจีน (People's Republic of China) นั้นบังคับให้มีการทำสัญญาจ้างระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเพื่อให้มีสภาพคุ้มครองและทั้งยังมีสภาพบังคับทั้งสองฝ่าย อีกทั้งในสัญญาต้องระบุสิทธิต่างๆ ลักษณะและขอบเขตของงาน ค่าตอบแทน สภาพความปลอดภัยในที่ทำงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ เงื่อนไขและการสิ้นสุดการจ้างงาน การผิดสัญญา รวมทั้งการทำสัญญาการทดลองงาน (Probationary contracts) ในส่วนของกรณีชาวต่างชาติที่มีความประสงค์ทำงานในประเทศจีน ต้องได้รับทั้งใบอนุญาตการจ้างงาน(Employment permit) และใบรับรองการเป็นผู้อาศัย (Residence certificate) ก่อนเข้ามาทำงานในประเทศ ยกเว้นกรณีพิเศษบริษัทนั้นๆ มีความประสงค์ที่จะจ้างพนักงานโดยบริษัทเองรับผิดชอบภาษีตามเงื่อนไขที่กำหนดโดยกฎหมาย⁶⁶

ส่วนในกรณีกฎหมายของอินเดียโดย Nassimbeni G. และ Sartor M.⁶⁷ ก็พบว่า มีความสอดคล้องกับประเทศจีน โดยมีเรื่องระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อปกป้องสิทธิของพนักงานและเป็นการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและแรงงาน เพื่อให้ นายจ้างปฏิบัติได้ถูกต้องตามสิทธิและหน้าที่ เป็นต้นว่า กรณีให้มีการสิ้นสุดการว่าจ้างนายจ้างจะต้องรับผิดชอบในการจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานจนกว่าจะได้งานใหม่ นอกจากนี้แล้วในพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อพิพาทแรงงาน (Industrial Disputes Act) กล่าวว่า บริษัทใดที่มีการจ้างพนักงานมากกว่า 10 คน ต้องมี

⁶⁵Cyrill E., *Source Code China: The New Global Hub of IT Outsourcing*, (New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2007), p.164-167.

⁶⁶Ibid., p 66.

⁶⁷Nassimbeni G. and Sartor M., *Sourcing in India: Strategies and Experiences in the Land of Service Offshoring*, (New York: Palgrave Macmillan, 2008), p. 116-117.

หนังสือยินยอมจากทางการ (Public Authorities' Approval) ในกรณีที่มีความประสงค์ที่จะเลิกกิจการหรือลดกิจกรรมต่างๆ ในบริษัทก็ตาม

จากการศึกษาข้างต้นด้านกฎหมายแม้จะพบว่า กฎหมายของมาเลเซียมิได้แยกประเภทของธุรกิจ SSO ออกจากกฎหมายประเภทอื่น เช่น จีน แต่มาเลเซียจะใช้ระบบกฎหมายการจัดจ้างแรงงานต่างชาติโดยมิได้แบ่งแยกประเภทธุรกิจ โดยมาเลเซียมีระบบการจัดจ้างงานของแรงงานต่างชาติตามนโยบายการจัดการแรงงานต่างชาติด้วยระบบใบอนุญาต (Work Permit) ที่กำหนดไว้โดย มีการจัดแบ่งตามลักษณะและประเภทของแรงงาน ในการดำเนินการทำใบอนุญาตทำงานสำหรับแรงงานต่างชาติที่เข้ามา โดยเฉพาะแรงงานที่มีคุณสมบัติเป็นวิชาชีพสามารถขอรับการพิจารณาใบอนุญาตเพื่อทำงานโดยใช้ Visit Pass ได้รับอนุญาตให้ทำงานในช่วงสั้น ซึ่งจะออกให้ทำงานสูงสุด 12 เดือน แต่จะไม่อนุญาตให้นำครอบครัวเข้ามาตั้งถิ่นฐานในประเทศในขณะเดียวกันแรงงานที่มีทักษะฝีมือได้รับสิทธิในการขอรับใบอนุญาต (Employment Pass) โดยมีระยะเวลา 2 ปี แต่จะต้องมีรายได้ขั้นต่ำ 3,000 RM ต่อเดือนแต่ไม่มีเงื่อนไขในการจำกัดประเภทการทำงานเช่นเดียวกับ visit pass นอกจากนั้นไม่มีค่าธรรมเนียมภาษีไม่จำกัดสัญชาติและไม่มีเงินมัดจำเพื่อความมั่นคง⁶⁸

สำหรับแรงงานต่างชาติในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียนั้นถือว่าเป็นแรงงานที่มีความรู้ (Knowledge worker) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Act 1959/63) และกฎข้อบังคับการตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Regulations) ของมาเลเซียที่ได้รับสิทธิพิเศษในส่วนของการทำใบอนุญาตทำงาน (working permit) ภายใต้ MSC entities ที่สามารถทำได้โดยตรงผ่านกองตรวจคนเข้าเมือง โดยอ้างอิง Bill of Guaranteed No. 2 (BoG No.2)⁶⁹ ที่อนุญาตให้มีการจ้างแรงงานต่างชาติที่มีความรู้ (knowledge-based foreign worker) กระบวนการจ้างสามารถดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ภายใต้พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง (Immigration Act 1959/63) และ (Immigration Regulations 1963) โดยที่ MSC Malaysia Status entities สามารถยื่นคำร้องไปยังกองตรวจคนเข้าเมือง หรือแต่งตั้งให้ Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC) เป็นฝ่ายดำเนินการ

⁶⁸ สติพร บุญมาก. “นโยบายแรงงานต่างชาติของประเทศมาเลเซีย”, วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (ตุลาคม 2551 - มีนาคม 2552):153-175.

⁶⁹ MSC Malaysia, “Bill of Guarantee Tier 2,” Available from

[http://www.mscomalaysia.my/sites/default/files/pdf/booklets_brochures/MSCom%20MALAYSIA%20BILL%20OF%20GUARANTEES%20-Tier%201%20Booklet%20v.1.pdf] Accessed on 20 June 2016.

นอกจากกฎหมายดังกล่าวข้างต้นที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานต่างชาติแล้ว ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการจ้างงาน (Employment Acts 1955) เป็นกฎหมายที่มีเนื้อหาการจ้างงานของแรงงานต่างด้าวประเทศมาเลเซีย โดยที่มีการกล่าวถึงเนื้อหาของสัญญาจ้าง (Employment Contract หรือ Contract of service) ซึ่งจะประกอบด้วย ชื่อทั้งนายจ้างและลูกจ้าง วันที่เริ่มงาน สถานที่และที่อยู่ของนายจ้าง ตำแหน่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ เงินเดือนและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับโบนัสรวมทั้งเบี้ยเลี้ยงต่างๆ กฎเกณฑ์และเงื่อนไขในการจ้างงาน (เป็นต้นว่า สิทธิต่างๆ ที่เป็นวันหยุด วันลา การจ่ายเงินคืนกรณีไม่ใช้สิทธิลาป่วย (sick pay) ค่าล่วงเวลา ระยะเวลาทดลองงาน จำนวนชั่วโมงทำงาน) กำหนดวันแจ้งเริ่มงาน และอายุเกษียณ

พระราชบัญญัติการจ้างงาน (Employment Act 1955: EA) ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ทางการเงิน ซึ่งได้แก่ การจ่ายเงินคืนกรณีไม่มีการใช้สิทธิลาหยุดประจำปี ลาป่วย เงินล่วงเวลา การลาคลอด และอื่นๆ เป็นต้น เมื่อใดนายจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าว ถือเป็นความผิด สามารถดำเนินคดีและนำเข้าสู่กระบวนการศาล และมีความครอบคลุมและบังคับใช้เฉพาะแหลมมลายูหรือมาเลเซียตะวันตก (Pennisular Malaysia)

พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ Industrial Relation Act (1967) มีสภาพบังคับใช้ได้ทั่วประเทศ มีลักษณะเด่นที่มีหลักแห่งการโน้มน้าวในการเจรจาและการประนีประนอมกรณีพบข้อพิพาทขึ้นระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง⁷⁰ ทั้งพระราชบัญญัตินี้ยังมีไว้เพื่อควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างกับสหภาพแรงงานและเพื่อช่วยในการเจรจาต่อรองในกรณีที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น และเมื่อใดก็ตามที่คู่กรณีพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้จึงจะนำขึ้นสู่ศาลแรงงาน (Industrial court) ต่อไป อย่างไรก็ตามมีข้อกำหนดในตัวบทกฎหมายที่มีสภาพบังคับเพื่อใช้ในการปรองดองกรณีมีปัญหาขัดแย้งเกิดขึ้นในเบื้องต้นสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือข้อขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานก่อนนำไปสู่กระบวนการศาล

พระราชบัญญัติว่าด้วยภาษีเงินได้ (Income Tax Act (1967) เป็นอีกกฎหมายหนึ่งที่ได้กล่าวถึงข้อยกเว้นบางประการด้านภาษีในกรณีการจ้างงานของแรงงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) เข้ามาประกอบอาชีพในประเทศมาเลเซียตามพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ บุคคลผู้มีรายได้ที่เกิดขึ้นในมาเลเซียต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยชาวต่างชาติ ให้คำนวณภาษีเฉพาะรายได้ที่เกิดขึ้นในมาเลเซียเท่านั้น ซึ่งอัตราที่จัดเก็บขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ อาศัยอยู่ในมาเลเซียตามที่ระบุไว้ใน Income Tax Act 1967 โดยทั่วไป ชาวต่างชาติที่พำนักอยู่ในมาเลเซียเกินกว่า 182 วัน โดยมีใบอนุญาตทำงานนั้นมีหน้าที่ต้องชำระภาษีเงินได้แบบก้าวหน้าในอัตราเดียวกับคนท้องถิ่น (ร้อยละ 0-28) ส่วนชาวต่างชาติที่

⁷⁰“EMPLOYMENT ACT 1955 VS INDUSTRIAL RELATIONS ACT 1967: WHAT'S THE DIFFERENCE?” [online] Available <http://meca.com.my/article/employment-act-1955-vs-industrial-relations-act-1967-whats-the-difference> สืบค้นเมื่อวันที่ 21/6/2559

อาศัยอยู่ในมาเลเซียไม่ถึง 182 วัน ต้องเสียภาษีในอัตราร้อยละ 28 โดยไม่มีสิทธิหักค่าลดหย่อน แต่อาจได้ส่วนลดค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายให้กับรัฐบาลในกรณีที่มีใบอนุญาตทำงาน (work permit)⁷¹

2.2.4 คุณสมบัติของพนักงานในภาคธุรกิจ SSO

สำหรับประเด็นในด้านคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานในภาคธุรกิจ SSO นั้น พบว่า การศึกษาของ Molgorzata Kossowska และคณะ⁷² ที่ได้ศึกษาความต้องการแรงงานที่มีทักษะและศักยภาพที่ต้องการของภาคธุรกิจ ITO ในเมือง Krakow ประเทศโปแลนด์ พบว่า ทักษะและความสามารถที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงานประกอบด้วยทักษะสำคัญ 6 ประการ คือ ความซื่อสัตย์ (honesty), การบริการลูกค้า (customer orientation), การสื่อสารทางวาจา (oral communication), การดูแลรักษาคุณภาพ (taking care of quality), การร่วมมือ (cooperation) และภาษาอังกฤษ (English) ในขณะเดียวกัน เครือข่าย Shared Services and Outsourcing Network (SSON)⁷³ ได้นำเสนอทักษะที่สำคัญ 8 ประการที่เป็นที่ต้องการในภาคธุรกิจนี้ อันประกอบด้วย 1) ความเชี่ยวชาญในกระบวนการทำงาน (Process Expertise) คือ มีรู้เพียงแค่ว่าหน้าที่ของตน หากแต่มองเห็นกระบวนการทำงานทั้งหมด 2) ความสามารถในการบริหารจัดการในการเปลี่ยนแปลง (Change Management) คือ พนักงานจะต้องมีการตระหนักถึงทางเลือกในการบริหารจัดการและวิธีที่เหมาะสมในการรับมือความเปลี่ยนแปลง 3) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ถือเป็นทักษะที่สำคัญที่พนักงานต้องมีการรับมือกับลูกค้า 4) การสร้างความร่วมมือและการเจรจา (Collaboration and Negotiation) เพื่อสร้างโอกาสที่สำคัญ 5) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management) โดยเฉพาะกับลูกค้า ซึ่งต้องอาศัยทักษะการฟังเพื่อให้การบริการดีขึ้น 6) การตระหนักในความสามารถ (Capability-Awareness) เมื่อเทคโนโลยีเริ่มเข้ามามีอิทธิพลมากยิ่งขึ้น เป็นความจำเป็นที่พนักงานต้องเพิ่มความรู้ความเข้าใจและความสามารถด้านเทคโนโลยี 7) ทักษะการคิดวิเคราะห์ (Analytics) ข้อมูลและข่าวสาร 8) ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) ที่มีพื้นฐานในความเข้าใจธุรกิจของลูกค้าและความสามารถในการจัดการบริหารทีม รวมถึงการสร้าง ความมั่นใจและความยืดหยุ่น

⁷¹ “ข้อมูลทางการค้า” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://miu.isit.or.th/MIUx/box/Download/113/ข้อมูลอุตสาหกรรมเครื่องจักรกล.pdf> สืบค้นเมื่อวันที่ 28/6/2559

⁷² Molgorzata Kossowska, et al. “Study of Competences in BPO and ITO in Krakow,”

⁷³ Shared Services & Outsourcing Network, “8 Skills the Next Generation Will Need [Shared Services v3.0],” Available from <http://www.ssonetwork.com/sson-talent-management/articles/10-skills-for-shared-services-v3-0/> accessed 21 April 2016

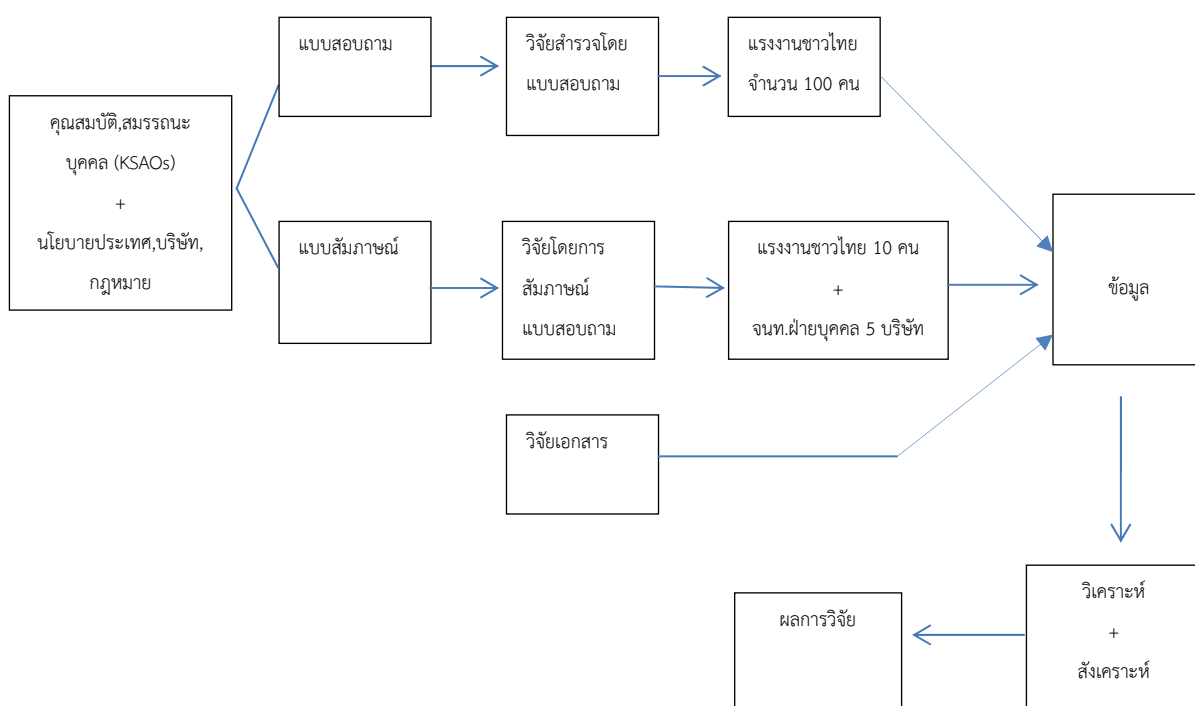
ดังนั้น จะเห็นได้ว่าแม้รัฐบาลประเทศมาเลเซียจะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจ SSO และได้กำหนดให้ธุรกิจชนิดนี้เป็นส่วนหนึ่งของแผนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเป็นประเทศที่มีรายได้ระดับสูงตาม Vision 2020 ก็ตาม รวมถึงมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียจำนวนหนึ่ง แต่จากการศึกษาพบว่ายังไม่มีการศึกษาภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียใดที่ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับนโยบายและกฎหมาย รวมถึงคุณสมบัติของแรงงานในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซียโดยเฉพาะแรงงานข้ามชาติที่เป็นชาวไทย ดังนั้นจึงนับเป็นโอกาสที่การวิจัยนี้ จะสามารถเติมเต็มช่องว่างการศึกษาดังกล่าวได้ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริม พัฒนาและปรับปรุง เสริมสร้างศักยภาพแรงงาน รวมถึงศึกษาข้อจำกัดของนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับภาคธุรกิจ SSO

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการวิจัยนี้ใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research Methods) คือมีทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ดังแสดงในรูปที่ 3.1

รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย

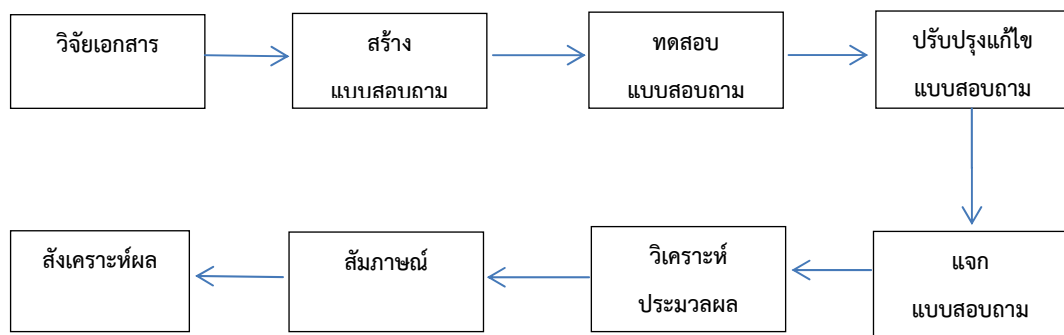


จากรูปที่ 3.1 แนวคิดและเครื่องมือการวิจัยมีแนวคิดและทฤษฎีเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแรงงานชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซียจำนวน 110 คน ในขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างแรงงานชาวไทย 16 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซียที่มีแรงงานชาวไทยทำงานอยู่จำนวน 6 คน จะเป็นกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือวิจัยทั้งสองส่วนจะนำมาผนวกกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสาร ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อตอบคำถามการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิจัยแบบผสมผสานได้ประยุกต์การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เข้าด้วยกัน จึงทำให้เครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัยมีหลากหลาย อันประกอบด้วย การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) การวิจัยสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview) ดังแสดงในรูปที่ 3.2

รูปที่ 3.2 การใช้เครื่องมือดำเนินการวิจัย



3.2.1 การวิจัยเอกสาร

การวิจัยเอกสาร (Documentary research) ใช้ในส่วนของการศึกษากฎหมาย, ระเบียบ, ข้อบังคับและกฎเกณฑ์ของประเทศมาเลเซียเกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติที่ทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในขณะเดียวกันการวิจัยเอกสารยังได้กระทำในส่วนของนโยบายเศรษฐกิจและแผนการพัฒนายุทธศาสตร์ในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย ทั้งนี้เอกสารที่ใช้เป็นเอกสารปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ กฎหมายแรงงานของประเทศมาเลเซีย (Malaysian Labour Law), แผนพัฒนามาเลเซีย (Malaysian Plan), แผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Malaysian Strategic ICT Roadmap) แผนยุทธศาสตร์ด้านบริการธุรกิจ (Global Services Business-GSB Cluster) และเอกสารทุติยภูมิ จากงานวิจัยการศึกษาจากหน่วยงานต่างๆ เช่น Malaysia Digital Economy Corporation (MDeC), A.T. Kearny, Shared Services and Outsourcing Network (SSON) เป็นต้น

3.2.2 การวิจัยสำรวจโดยแบบสอบถาม

การวิจัยสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสอบถามแรงงานข้ามชาติชาวไทย จำนวน 110 คน ในบริษัทต่างๆในธุรกิจ SSO ในกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย เช่น กูเกิ้ล, HP, พูจีซีร็อก เป็นต้น แบบสอบถามมีทั้งหมดห้าส่วน ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูล

ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สอง เป็นส่วนของการคิดเห็นด้านนโยบายเศรษฐกิจ ส่วนที่สาม เป็นความคิดเห็นด้านกฎหมาย ส่วนที่สี่ เป็นความคิดเห็นด้านคุณลักษณะและความสามารถที่พึงประสงค์ของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO และส่วนที่ห้า ซึ่งเป็นส่วนสุดท้ายเป็นข้อเสนอแนะและคำถามปลายเปิดแบบสอบถามในส่วนที่สองถึงส่วนที่สี่นั้น เป็นการแสดงความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์ระดับ (Likert Scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด

ก่อนการดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มอดีตแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO จำนวน 30 คน จากนั้นเมื่อได้รับแบบสอบถามคืน จึงใช้คำสั่ง Cronbach's Alpha ในโปรแกรมการคำนวณทางสถิติเพื่อทดสอบความสอดคล้องกัน (consistency) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ทั้งนี้ หากผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น มีค่าสูงกว่า .7 ถือได้ว่าข้อคำถามในแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้⁷⁴ จากการทดสอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าความน่าเชื่อถือของคำถามอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ คือ .788 (ดูตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดย Cronbach's Alpha

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (N)	ค่าความเชื่อมั่น
30	.788

นอกจากการทดสอบแบบสอบถาม โดยการหาค่า Cronbach's Alpha แล้ว คณะผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบทดสอบเพื่อทดสอบความเข้าใจและความกำกวมของการใช้ภาษาในข้อคำถามของแบบสอบถาม ซึ่งนำไปสู่การปรับเปลี่ยนภาษาและข้อคำถามให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น เช่น คำแนะนำในการแยกประเด็นรายได้ (เงินเดือน, ภาษา) ออกจากเงินค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น คอมมิชชั่นและโบนัส รวมทั้งควรกำหนดเป็นช่วง ไม่ควรเว้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเอง ทำให้แบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบแบบสอบถามมีความรัดกุม ชัดเจน เข้าใจง่ายเหมาะสมในการนำไปสอบถามแรงงานชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

3.2.3 การสัมภาษณ์

ภายหลังการวิเคราะห์ประมวลผลแบบสอบถามแล้วนำไปสู่การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างการวิจัยนี้ใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi structured interview) โดยข้อคำถามของการสัมภาษณ์จะครอบคลุมวัตถุประสงค์ทั้งสามข้อของการวิจัย คือ ด้านกฎหมาย, ด้านนโยบายของมาเลเซีย ด้านนโยบายของบริษัทและคุณลักษณะและความสามารถที่พึงประสงค์ของแรงงานชาวไทยที่

⁷⁴ Julie Pallant, *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using SPSS 4th edition*, (Berkshire: Open University Press, 2010), p. 100.

จะทำงานในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซียทั้งนี้ลำดับการใช้เครื่องมือการวิจัยได้แสดงดังรูปที่ 3.3 การใช้เครื่องมือการวิจัยซึ่งเป็นแผนภาพที่แสดงให้เห็นถึงลำดับการใช้เครื่องมือการวิจัยชนิดต่างๆ

การสัมภาษณ์ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 22 คน อันประกอบด้วยกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัทในธุรกิจ SSO ที่มีพนักงานชาวไทยทำงานจำนวน 6 คน และพนักงานคนไทยที่ทำงานในภาคธุรกิจ SSO จำนวน 16 คน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 22 คน ดังกล่าวจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งจะครอบคลุมกิจกรรมทางเศรษฐกิจของภาคธุรกิจ SSO ใน 3 ประเภทคือ ด้านการเงิน, การธนาคาร, และประกันภัย,ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านพลังงานและปิโตรเคมี โดยมีขอบเขตการสัมภาษณ์ในประเด็นสำคัญ 3 ประเด็นคือ 1) คุณสมบัติและสมรรถนะที่เป็นที่ต้องการของพนักงานคนไทยในการทำงาน 2) นโยบายของมาเลเซียและบริษัทในการเปิดรับพนักงานคนไทย 3) สิทธิทางกฎหมายมาเลเซียต่อการทำงานของพนักงานต่างชาติในภาคธุรกิจ SSO ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกนำมาสังเคราะห์และวิเคราะห์ เพื่อเขียนรายงานต่อไป

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากกลุ่มประชากรที่เป็นแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่ทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในกรุงกัวลาลัมเปอร์ของมาเลเซียไม่มีสถิติอย่างชัดเจน มีเพียงสถิติในภาพรวมของกลุ่มแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่ได้รับใบอนุญาตการทำงานในประเภท Employment Pass ซึ่งเป็นใบอนุญาตการทำงานที่ให้กับกลุ่มแรงงานที่มีความรู้และได้รับสัญญาการจ้างงานจากองค์กรหรือหน่วยงาน ที่สัญญาอาจมีอายุการจ้างงานมากถึง 60 เดือนขึ้นไป⁷⁵ แรงงานกลุ่มที่ได้ Employment Pass ได้รวมกลุ่มแรงงานข้ามชาติในประเภทธุรกิจ SSO เข้าด้วยกันซึ่งจากสถิติในเดือนมกราคม 2559 มีแรงงานข้ามชาติชาวไทยได้รับใบอนุญาตทำงานประเภท Employment Pass จำนวน 2,271 คน⁷⁶ สถิติดังกล่าวมิได้มีการแบ่งประเภทออกตามสาขาวิชาชีพ

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม โดยเทคนิคการสะสมแบบก้อนหิมะ (Snowball Sampling) ซึ่งเทคนิคนี้เป็นการค้นหากลุ่มตัวอย่าง โดยการแนะนำต่อจากกลุ่มตัวอย่างคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเปรียบเสมือนการกลิ้งสะสมหิมะจนมีขนาดที่ใหญ่ขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามที่ได้ทั้งสิ้น 110 คน ครอบคลุมสามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจคือ กลุ่มธนาคาร การเงิน และการประกันภัย, โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มพลังงานและปิโตรเลียม

⁷⁵ Immigration Department of Malaysia, "Employment Pass," Available from

[<https://esd.imi.gov.my/portal/expatriates/myxypats/key-services/employment-pass/>] Accessed on 19 June 2016.

⁷⁶ สถิติจากสำนักแรงงานไทยประจำกรุงกัวลาลัมเปอร์

ส่วนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์อีก 22 คน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแรงงานข้ามชาติชาวไทยในธุรกิจ SSO ในกรุงเทพมหานครจำนวน 16 คน และฝ่ายบุคคลของบริษัท SSO ที่มีแรงงานไทยทำงานจำนวน 6 คนนั้น จะใช้การสุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การประมวลและวิเคราะห์ผลการศึกษาในส่วนของนโยบายเศรษฐกิจและกฎหมายของมาเลเซียด้วยการใช้การวิเคราะห์เชิงการบรรยาย (narrative analysis) ในขณะที่การประมวลและวิเคราะห์ผลการศึกษาที่ได้จากการเก็บข้อมูลแบบสำรวจจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 วิธีการศึกษา เครื่องมือและกลุ่มตัวอย่าง

วัตถุประสงค์	เครื่องมือและวิธีการศึกษา	แหล่งข้อมูล, กลุ่มตัวอย่าง	ผลที่ได้
1. เพื่อศึกษากฎหมาย, ระเบียบ ของการจ้างแรงงานข้ามชาติชาวไทยในธุรกิจ SSO ของประเทศมาเลเซีย	1.1 การวิจัยเอกสาร 1.2 การสัมภาษณ์ 1.3 การวิจัยสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม	1.1 ระเบียบ, กฎหมายมาเลเซีย เช่น MSC Malaysia Act, Malaysian Labour Act 1.2 เจ้าหน้าที่บุคคลในบริษัทภาคธุรกิจ SSO ที่มีแรงงานไทยทำงาน	ความรู้ในกฎหมายมาเลเซียเกี่ยวกับการจ้างแรงงานข้ามชาติชาวไทยในธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย
2. เพื่อศึกษาโอกาสและแนวทางการเข้าสู่การจ้างงานของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย	2.1 การวิจัยสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม 2.2 การสัมภาษณ์ 2.3 การวิจัยเอกสาร	2.1 แรงงานข้ามชาติชาวไทย 2.2 เจ้าหน้าที่บุคคลในบริษัทภาคธุรกิจ SSO ที่มีแรงงานไทยทำงาน 2.3 นโยบายเศรษฐกิจของมาเลเซีย, แผนยุทธศาสตร์ของมาเลเซีย	ข้อเสนอแนะโอกาสและแนวทางการเข้าสู่การจ้างงานในภาคธุรกิจ SSO

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	เครื่องมือและ วิธีการศึกษา	แหล่งข้อมูล, กลุ่มตัวอย่าง	ผลที่ได้
3. เพื่อศึกษา คุณสมบัติของ แรงงานในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศ มาเลเซีย	3.1 การวิจัยสำรวจโดย ใช้แบบสอบถาม 3.2 การสัมภาษณ์	3.1 แรงงานข้ามชาติชาวไทย 3.2 เจ้าหน้าที่บุคคลในบริษัท ภาคธุรกิจ SSO ที่มีแรงงาน ไทยทำงาน	คุณสมบัติและ ความสามารถที่พึง ประสงค์ของ แรงงานไทยในภาค ธุรกิจ SSO

การแปลค่าความหมายนั้น เนื่องจากแบบสอบถามใช้ Likert Scale 5 ลำดับชั้น
จึงกำหนดให้

- | | | |
|---|---------|------------|
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |

โดยใช้ค่าการแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์คำนวณอันตรภาคชั้น ซึ่งได้เท่ากับ 0.8 ดังนั้น
เกณฑ์ความหมายจึงเป็น 1.0 - 1.80 คือ น้อยที่สุด, 1.81-2.60 คือ น้อย, 2.61-3.80 คือ ปานกลาง ,
3.81 - 4.60 คือ มาก, และ 4.61 - 5.00 คือ มากที่สุด

บทที่ 4

นโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย

4.1 บทนำ

ประเทศมาเลเซีย ได้วางยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศเพื่อยกระดับการเป็นประเทศที่มีรายได้สูง โดยหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศคือ การเป็นศูนย์กลางในภาคธุรกิจ Sharing Services and Outsources (SSO) ซึ่งตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ประเทศมาเลเซียสามารถยกระดับของประเทศให้กลายเป็นประเทศที่น่าลงทุนในภาคธุรกิจ SSO อยู่ในอันดับ 3 ของโลก จากการจัดอันดับโดยบริษัท A.T.Kearney โดยเป็นรองเพียงประเทศจีน และอินเดีย เท่านั้น

การดำเนินการของประเทศมาเลเซียเพื่อยกระดับให้เป็นประเทศที่น่าลงทุนนั้น รัฐบาลมาเลเซียได้ดำเนินการโดยการออกนโยบายทางเศรษฐกิจ จัดหาหรือจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบในการขับเคลื่อนนโยบายทางเศรษฐกิจ ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ใหญ่ของประเทศที่เรียกว่า วิสัยทัศน์ 2020 (Vision 2020) ตลอดจนการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน ในการกำหนดนโยบายบริษัทที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล เพื่อเป็นการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ นอกจากการกำหนดนโยบายของรัฐบาลแล้ว มาเลเซียยังได้ใช้กลไกทางกฎหมาย ในการออกกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ

อย่างไรก็ตาม ด้วยข้อจำกัดของจำนวนประชากรของมาเลเซียที่มีจำนวนประมาณ 23 ล้านคน การดำเนินการจึงต้องมีการนำแรงงานต่างชาติจำนวนมากเข้ามาในประเทศ เพื่อรองรับการดำเนินการสนองยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะในภาคธุรกิจ SSO รวมถึงแรงงานข้ามชาติชาวไทยด้วย สำหรับแรงงานข้ามชาติชาวไทยดังกล่าว นอกจากการเข้าใจในภาษา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรมที่แตกต่างแล้ว กลุ่มคนเหล่านี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรับรู้ เข้าใจ นโยบายและกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในภาคธุรกิจที่เข้าไปทำงาน ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์อันพึงมีพึงได้ของแรงงานข้ามชาติชาวไทยดังกล่าว

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอเนื้อหา 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง เป็นการนำเสนอ นโยบายทางเศรษฐกิจหน่วยงานและองค์กรของมาเลเซียที่เกี่ยวข้องกับ SSO สำหรับส่วนที่สอง เป็นการนำเสนอ กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของการจ้างงานในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย

4.2 นโยบายด้านเศรษฐกิจของมาเลเซียและนโยบายบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย

4.2.1 นโยบายทางเศรษฐกิจของมาเลเซียที่เกี่ยวข้องกับ SSO

นโยบายทางเศรษฐกิจของประเทศมาเลเซียได้กำหนดอย่างชัดเจนใน Vision 2020 ที่ต้องการจะยกระดับรายได้ของประชากรให้อยู่ในระดับสูง อีกนัยหนึ่ง คือ ต้องการจะยกระดับรายได้ของประเทศให้อยู่ใน higher income country รัฐบาลได้จัดตั้งองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตามการยกระดับรายได้ไม่ใช่เป็นเป้าหมายสำคัญเพียงเป้าหมายเดียวของการพัฒนาตาม Vision 2020 เท่านั้น จากเอกสารของรัฐบาลประเทศมาเลเซียได้กำหนดให้การพัฒนาของประเทศยังมุ่งเน้นมิติทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม จิตวิญญาณ จิตวิทยา รวมถึงด้านวัฒนธรรม ดังเอกสารที่ปรากฏดังนี้

“มาเลเซียต้องไม่ได้รับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ต้องเป็นประเทศที่มีการพัฒนาในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม จิตวิญญาณ จิตใจและวัฒนธรรม เราจะต้องสร้างความสามัคคีของคนในชาติ และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของคนในสังคม ทางด้านเศรษฐกิจ ความยุติธรรมทางสังคม ความมั่นคงทางการเมืองระบบการทำงานของรัฐบาล คุณภาพชีวิต ค่านิยมทางสังคมและจิตวิญญาณ ภาควิถีของชาติ และความเชื่อมั่น”⁷⁷

Vision 2020 ได้อธิบายเป้าหมายที่สำคัญทางเศรษฐกิจที่ทำให้เกิดการพัฒนาด้านที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาที่ใช้ธุรกิจ SSO เป็นตัวขับเคลื่อนคือ การสร้างเศรษฐกิจที่มีศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศที่ใช้เทคโนโลยีและทักษะระดับสูง Vision 2020 ระบุว่า

“วัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจของประเทศมาเลเซีย ในระยะที่ 2 ต้องทำให้เกิดเศรษฐกิจการแข่งขันที่มั่นคง เป็นเศรษฐกิจที่มีความยั่งยืนในระยะยาว มีพลวัต มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่น นั่นก็หมายความว่าเศรษฐกิจของประเทศต้องมีลักษณะต่อไปนี้ 1) เศรษฐกิจที่หลากหลายและมีความสมดุล มีอุตสาหกรรมที่หลากหลาย ภาคการเกษตรที่เจริญเติบโตเต็มที่ และภาคการบริการที่มีประสิทธิภาพ 2) เศรษฐกิจที่สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของอุปสงค์ อุปทาน และการแข่งขัน 3) เศรษฐกิจที่มีเทคโนโลยีเป็นฐาน สามารถปรับตัวเข้ากับการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการลงทุน 4) เป็นเศรษฐกิจที่มีการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง 5) เศรษฐกิจที่มีความแข็งแกร่งและมีการเชื่อมโยงอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ 6) การขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยทักษะ

⁷⁷ Vision 2020 จาก <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan003223.pdf> หน้า 1

และความรู้ของข้อมูล 7) เศรษฐกิจที่มีปัจจัยการผลิตทุกปัจจัยให้ผลผลิตสูง 8) เศรษฐกิจของผู้ประกอบการสามารถพึ่งตนเองและมีความสามารถในการลงทุนในธุรกิจสูง 9) เศรษฐกิจอย่างยั่งยืน เป็นแบบอย่างที่ดีในจรรยาบรรณในการทำงาน คุณภาพ และการแสวงหาความเป็นเลิศ 10) เศรษฐกิจที่มีอัตราเงินเฟ้อต่ำและค่าครองชีพต่ำ 11) เศรษฐกิจที่อยู่ภายใต้กลไกตลาดที่ดี”⁷⁸

4.2.2 หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องของมาเลเซียในภาคธุรกิจ SSO

นอกจากมาเลเซีย จะมีนโยบายที่เด่นชัดในการผลักดันเศรษฐกิจให้ก้าวสู่การเป็นประเทศมีรายได้สูงผ่านภาคธุรกิจ SSO แล้วมาเลเซียได้มีการจัดตั้งองค์กรขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจข้างต้นให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ หน่วยงานดังกล่าวอาจเป็นหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการผลักดันธุรกิจ SSO ได้แก่ Malaysia Digital Economy Corporation Sdn. Bhd (MDeC), Outsourcing Malaysia (OM), Malaysia Expatriate Talent Service Centre (MYXpats Centre) และ Talent Corp Malaysia ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีรายละเอียดดังนี้

4.2.2.1 Malaysia Digital Economy Corporation Sdn. Bhd. (MDeC)

MDeC เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการขับเคลื่อนธุรกิจ SSO ของประเทศมาเลเซีย เมื่อก่อนเรียกว่า Multimedia Development Corporation Sdn.Bhd. เป็นหน่วยงานในรูปแบบบริษัทที่อยู่ภายใต้กระทรวงการสื่อสารและมัลติมีเดีย (Ministry of Communications and Multimedia Malaysia) ได้รับการจัดตั้งในวันที่ 5 มิถุนายน ค.ศ. 1996 ในระยะเริ่มโครงการพัฒนาตาม Vision 2020 หน้าที่หลักของ MDeC ได้แก่ การพัฒนา ประสานงานและส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital economy) ของประเทศมาเลเซีย อุตสาหกรรมเทคโนโลยีข้อมูลและการสื่อสาร (Information and communication technology industry) และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินชีวิตของประชากรประเทศมาเลเซีย พันธกิจที่สำคัญที่สุดของ MDeC คือ เป็นแกนนำของการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อให้มาเลเซียเป็นศูนย์กลางธุรกิจเทคโนโลยีข้อมูลและการสื่อสารของโลก⁷⁹

เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างเป็นระบบ รัฐบาลมาเลเซียได้กำหนดให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านไอซีที ได้มีส่วนร่วมในการผลักดันเป้าหมายเศรษฐกิจดิจิทัลให้เป็นจริง หน่วยงานดังกล่าว ได้แก่ กระทรวงการสื่อสารและมัลติมีเดียมาเลเซีย (Ministry of Communication and Multimedia Malaysia) กระทรวงพลังงาน เทคโนโลยีสีเขียวและน้ำ (Ministry of Energy, Green Technology and Water) กระทรวงการเคหะและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (Ministry of Housing

⁷⁸ Vision 2020 จาก <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan003223.pdf> หน้า 4-5

⁷⁹ MSC Malaysia, “About MSC Malaysia,” Available from www.mscomalaysia.my, Accessed on 10 April 2016.

and Local Government) และคณะกรรมการการสื่อสารและมัลติมีเดียมาเลเซีย (Malaysian Communications and Multimedia Commission)⁸⁰

องค์กรในภาครัฐกิจ การศึกษา และองค์กรอื่นสามารถสมัครขอรับสถานภาพ MSC Malaysia ซึ่งจะมีผลประโยชน์ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่าองค์กรดังกล่าวมีสถานภาพเป็น Tier 1 companies, Tier 2 companies, MSC4Startups companies, ศูนย์บ่มเพาะ (Incubators) หรือสถาบันอุดมศึกษา บริษัทที่อยู่ใน Tier 1 companies ต้องเป็นบริษัทที่ตั้งอยู่ในเมืองหรือศูนย์กลางไซเบอร์ที่กำหนดและมีผลประโยชน์ที่รัฐบาลจัดให้ดังต่อไปนี้⁸¹

- 1) โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและข้อมูลระดับโลก
- 2) อนุญาตให้มีการจ้างงานแรงงานที่มีความรู้และทักษะระดับสูงจากในและต่างประเทศ
- 3) ยกเว้นเงื่อนไขความเป็นเจ้าของบริษัทที่ไม่จำเป็นต้องมีชาวมาเลเซียเป็นหุ้นส่วน
- 4) สามารถหาเงินลงทุนได้จากทุกแหล่งทั่วโลก
- 5) ลดหย่อนภาษีทั้งหมดถึง 10 ปี หรือภาษีการลงทุนเป็นเวลา 5 ปี และไม่มีภาษีใดๆ สำหรับเครื่องมือหรือครุภัณฑ์ดิจิทัล
- 6) ให้การปกป้องด้านลิขสิทธิ์ และ กฎหมายไซเบอร์
- 7) ไม่มีการระงับข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Censorship of internet)
- 8) อัตราภาษีโทรคมนาคมที่ต่ำ
- 9) ให้สัญญาการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคของ MSC แก่บริษัทที่ต้องการจะจัดตั้งสาขาบริษัทในประเทศมาเลเซียเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค
- 10) ให้น่วยงานภาครัฐเป็นศูนย์ช่วยเหลือครบวงจร

ส่วนบริษัทที่ได้รับ MSC Tier 2 companies มีผลประโยชน์ดังนี้

- 1) อนุญาตให้มีการจ้างงานแรงงานที่มีความรู้และทักษะระดับสูงจากในและต่างประเทศ
- 2) ยกเว้นเงื่อนไขความเป็นเจ้าของบริษัทที่ไม่จำเป็นต้องมีชาวมาเลเซียเป็นหุ้นส่วน
- 3) สามารถหาเงินลงทุนได้จากทุกแหล่งทั่วโลก

⁸⁰ <http://mdec.my/msc-malaysia/bill-of-guarantees>

⁸¹ <http://mdec.my/msc-malaysia/bill-of-guarantee>; ข้อมูลเมืองไซเบอร์สามารถหาได้จาก <http://mdec.my/directory/cybercities-cybercentres/wilayah-persekutuan>

4) ลดหย่อนภาษีทั้งหมดถึง 10 ปี หรือภาษีการลงทุนเป็นเวลา 5 ปี และไม่มีภาษีใดๆ สำหรับเครื่องมือหรือครุภัณฑ์ดิจิทัล

5) ให้การปกป้องด้านลิขสิทธิ์ และกฎหมายไซเบอร์

6) ไม่มีการระงับข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Censorship of internet)

7) ให้สัญญาการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคของ MSC แก่บริษัทที่ต้องการจะจัดตั้งสาขาบริษัทในประเทศมาเลเซียเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค

8) ให้หน่วยงานภาครัฐเป็นศูนย์ช่วยเหลือครบวงจร

ส่วนบริษัทที่ได้รับสถานะภาพเป็น MSC4Startups companies จะได้รับผลประโยชน์ดังนี้

1) อนุญาตให้มีการจ้างงานแรงงานที่มีความรู้และทักษะระดับสูงจากในและต่างประเทศ จำนวนไม่เกิน 20 คน

2) ยกเว้นเงื่อนไขความเป็นเจ้าของบริษัทที่ไม่จำเป็นต้องมีชาวมาเลเซียเป็นหุ้นส่วน

3) สามารถหาเงินลงทุนได้จากทุกแหล่งทั่วโลก

4) ลดหย่อนภาษีทั้งหมดถึง 10 ปี หรือภาษีการลงทุนเป็นเวลา 5 ปี และไม่มีภาษีใดๆ สำหรับเครื่องมือหรือครุภัณฑ์ดิจิทัล ลดหย่อนภาษีรายได้ร้อยละ 70

5) ให้การปกป้องด้านลิขสิทธิ์ และ กฎหมายไซเบอร์

6) ไม่มีการระงับข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Censorship of internet)

7) ให้สัญญาการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคของ MSC แก่บริษัทที่ต้องการจะจัดตั้งสาขาบริษัทในประเทศมาเลเซียเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค

8) ให้หน่วยงานภาครัฐเป็นศูนย์ช่วยเหลือครบวงจร

ศูนย์บ่มเพาะธุรกิจอาจได้รับผลประโยชน์ดังนี้

1) อนุญาตให้มีการจ้างงานแรงงานที่มีความรู้และทักษะระดับสูงจากในและต่างประเทศ

2) ยกเว้นเงื่อนไขความเป็นเจ้าของบริษัทที่ไม่จำเป็นต้องมีชาวมาเลเซียเป็นหุ้นส่วน

3) สามารถหาเงินลงทุนได้จากทุกแหล่งทั่วโลก

4) ลดหย่อนภาษีทั้งหมดถึง 10 ปี หรือภาษีการลงทุนเป็นเวลา 5 ปี และไม่มีภาษีใดๆ สำหรับเครื่องมือหรือครุภัณฑ์ดิจิทัล

- 5) ให้การปกป้องด้านลิขสิทธิ์ และ กฎหมายไซเบอร์
- 6) ไม่มีการระงับข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Censorship of internet)
- 7) ให้สัญญาการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคของ MSC แก่บริษัทที่ต้องการจะจัดตั้งสาขาบริษัทในประเทศมาเลเซียเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค
- 8) ให้หน่วยงานภาครัฐเป็นศูนย์ช่วยเหลือครบวงจร

สถาบันที่เข้าร่วม MSC จะได้รับผลประโยชน์ดังนี้

- 1) อนุญาตให้มีการจ้างงานแรงงานที่มีความรู้และทักษะระดับสูงจากในและต่างประเทศ
- 2) ลดหย่อนภาษีทั้งหมดถึง 10 ปี หรือ ภาษีการลงทุนเป็นเวลา 5 ปี และไม่มีภาษีใดๆ สำหรับเครื่องมือหรือครุภัณฑ์ดิจิทัล
- 3) ให้การปกป้องด้านลิขสิทธิ์ และ กฎหมายไซเบอร์
- 4) ไม่มีการระงับข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Censorship of internet)
- 5) ให้หน่วยงานภาครัฐเป็นศูนย์ช่วยเหลือครบวงจร

เงื่อนไขการพิจารณาให้สถานภาพ MSC ได้แก่⁸²

- 1) เป็นองค์กรที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างรัฐบาลมลรัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเมืองไซเบอร์
- 2) มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภคด้านอินเทอร์เน็ต
- 3) การบริหารเน้นการบริการลูกค้า
- 4) ความสามารถในการหาแหล่งทุน ลูกค้าและพนักงานที่มีความรู้ระดับสูง
- 5) มีกลุ่มทรัพยากรบุคคลที่เพียงพอ
- 6) ระยะทางจากสถาบันอุดมศึกษาและสถานวิจัย
- 7) ความสามารถในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- 8) เป็นประโยชน์ตามแผนงานของ MSC และเศรษฐกิจของประเทศ

เงื่อนไขต่างๆ ที่กล่าวมาเป็นเงื่อนไขที่ทำให้บริษัท SSO เกือบทั้งหมดได้รับสถานภาพ MSC และได้รับผลประโยชน์จากรัฐบาล ทำให้มีอีกหลายประเทศพยายามจัดตั้งศูนย์กลางการบริการของสาขาในเอเชียที่ประเทศมาเลเซีย

⁸²MSC Malaysia, “MSC Status Qualifying Criteria”, Available from <http://mdec.my/msc-malaysia/msc-status-qualifying-criteria>, Accessed on 10 April 2016.

4.2.2.2 Outsourcing Malaysia (OM)

Outsourcing Malaysia (OM) เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สมาคมด้าน ICT ของประเทศมาเลเซีย หรือ PIKOM ซึ่งเป็นสมาคมที่มีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนา SSO ของประเทศมาเลเซียให้เป็นศูนย์กลางของ high-value outsourcing ของโลก OM ซึ่งได้รับการจัดตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 2006 มีบทบาทอย่างมากในการหาจุดร่วมระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ SSO และยังเป็นหน่วยงานประสานงานเพื่อพัฒนา SSO ในระดับประเทศและระหว่างประเทศ OM ได้รับการสนับสนุนจาก MDeC และผู้นำธุรกิจบริการระดับโลก มีเป้าหมายให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้ทำงานร่วมกันในการหาความต้องการด้านการบริการโดยใช้สมรรถนะด้านการบริการระดับโลก⁸³

สถาบันระดับโลกที่เป็นองค์กรเครือข่ายที่สำคัญ ได้แก่ International Association of Outsourcing Professionals (IAOP) The Asian-Oceanian Computing Industry Organization (ASOCIO) The National Association of Software and Services Companies (NASSCOM) World Information Technology and Services Alliance (WITSA)⁸⁴ OM ยังมีองค์กรพันธมิตรที่สำคัญที่จะช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ MDeC และ Digital Economy Malaysia⁸⁵ สถาบันอื่นที่ช่วยในการส่งเสริมการลงทุนให้บริษัท SSO ที่เป็นสมาชิก OM คือ i2M Ventures Sdn.Bhd. ส่วนบริษัท SetiaHaruman ส่งเสริมสนับสนุนธุรกิจ SSO ด้านทรัพยากรมนุษย์⁸⁶

4.2.2.3 Malaysia Expatriate Talent Service Centre (MYXpats Centre)

MYXpats Centre เป็นศูนย์บริการสำหรับนายจ้างที่ต้องการขอใบอนุญาตทำงานแก่ลูกจ้างชาวต่างประเทศ เป็นศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นจากความร่วมมือระหว่าง Talent Corp และ Expatriate Service Division (ESD) กรมตรวจคนเข้าเมือง โดยอยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงมหาดไทย ศูนย์นี้เปิดทำการอย่างเป็นทางการในเดือนมิถุนายน ค.ศ. 2015 เน้นให้บริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่ได้รับการสนับสนุนเฉพาะ เช่น ธุรกิจพลังงาน ธุรกิจความงามและสุขภาพ และธุรกิจ SSO⁸⁷ การขอใบอนุญาตทำงานผ่านศูนย์นี้ใช้เวลาไม่เกิน 5 วันทำการ⁸⁸

⁸³ Outsourcing Malaysia, "Vision of Outsourcing Malaysia", Available from www.outsourcingmalaysia.org.my, Accessed on 10 April 2016.

⁸⁴ Outsourcing Malaysia, "Affiliated Organisations", Available from http://outsourcingmalaysia.org.my/affiliated_organisations.html, Accessed on 10 April 2016

⁸⁵ Outsourcing Malaysia, "Strategic Partners" Available from http://outsourcingmalaysia.org.my/strategic_partners.html, Accessed on 10 April 2016.

⁸⁶ Outsourcing Malaysia, "Institutional Partners" Available from http://outsourcingmalaysia.org.my/institutional_partners.html, Accessed on 10 April 2016.

⁸⁷ Expatriate Services Division, "About Us", Available from <https://esd.imi.gov.my/portal/about-us/esd/>, Accessed on 10 April 2016

⁸⁸ Malaysia Expatriate Talent Service Centre, "What is it?," Available from www.esd.imi.gov.my. Accessed on 10 April 2016

บริษัท SSO ที่ต้องการใช้บริการศูนย์นี้ต้องลงทะเบียนกับ ESD แล้วสามารถใช้บริการดังต่อไปนี้⁸⁹

- 1) ขอใบอนุญาตทำงานแก่พนักงานต่างชาติ
- 2) ขอความช่วยเหลือระหว่างกระบวนการขออนุญาต
- 3) รับใบอนุญาตทำงานชนิดต่างๆ

MYXpats Centre เป็นช่องทางพิเศษที่ทำให้เกิดความคล่องตัวในการขอใบอนุญาตการทำงาน สำหรับแรงงาน SSO ชาวต่างชาติ และเป็นการส่งเสริมนโยบายด้านเศรษฐกิจอีกทางหนึ่ง

4.2.2.4 Talent Corp Malaysia

Talent Corp Malaysia ได้รับการจัดตั้งขึ้นในวันที่ 1 มกราคม ค.ศ. 2011 และอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่ประสานงานหน่วยงานภาครัฐและนายจ้างในภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่สำคัญ หาช่องว่างแรงงาน และพัฒนาแรงงานที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ หน่วยงานนี้ยังมีบทบาทสำคัญในพัฒนาโอกาสการจ้างงานของบัณฑิต การนำแรงงานระดับสูงและขาดแคลนชาวมาเลเซียที่ทำงานอยู่ในต่างประเทศกลับมาทำงานในประเทศมาเลเซีย การพัฒนาแรงงานระดับสูงชาวมาเลเซียในประเทศ และการจัดหาแรงงานระดับสูงชาวต่างชาติที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจตามนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน⁹⁰

4.3 กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของการจ้างงานในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย

ประเทศมาเลเซีย ได้ใช้การออกกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยกฎหมายและระเบียบของการจ้างงานในภาคธุรกิจ SSO นั้น เริ่มตั้งแต่เดินทางเข้าประเทศมาเลเซีย การขอใบอนุญาตทำงาน การทำสัญญาการสิ้นสุดสัญญา จนกระทั่งขั้นตอนการกลับประเทศต้นทาง หรือการออกนอกประเทศ

จากการศึกษาคณะวิจัยพบว่า มีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนใหญ่ๆ ดังนี้

⁸⁹Expatriate Services Division, “Frequently Asked Questions”, Available from <https://esd.imi.gov.my/portal/faq/myxspats/>, Accessed on 10 April 2016

⁹⁰Talent Corp Malaysia, “Overview,” Available from www.talentcorp.com.my/about-us/overview, Accessed on 4 April 2016.

- 1) ขั้นตอนการเข้าเมือง และการขอใบอนุญาตทำงาน ได้แก่ พระราชบัญญัติการตรวจคนเข้าเมือง⁹¹ (Immigration Act 1959/63) กฎข้อบังคับการตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Regulations)
- 2) ขั้นตอนการทำงานและการสิ้นสุดสัญญาการทำงาน ได้แก่
 - 2.1) พระราชบัญญัติการจ้างงาน⁹² (Employment Acts 1955: EA)
 - 2.2) พระราชบัญญัติว่าด้วยวันหยุด⁹³ (Holidays Act 1951)
 - 2.3) พระราชบัญญัติภาษีเงินได้⁹⁴ (Income Tax Act 1967: ITA 1967) และระเบียบ Public Ruling No. 8/2011⁹⁵
 - 2.4) พระราชบัญญัติว่าด้วยค่าชดเชย⁹⁶ (Workmen Compensation Act 1952)
 - 2.5) พระราชบัญญัติว่าด้วยสวัสดิการสังคม⁹⁷ (Employees Social Security Act 1969)
 - 2.6) พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์⁹⁸ (Industrial Relation Act 1967: IRA)
 - 2.7) พระราชบัญญัติว่าด้วยกองทุนบำเหน็จบำนาญ (Employees Provident Fund Act 1991)

⁹¹ Immigration Act 1959/63 Incorporating all amendments up to 1 January 2006 สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2559 จาก <http://jpt.mohe.gov.my/images/InstitusiPengajianTinggi/MengenaiJPT/AKTA/Bil11.aktaimigresen.pdf>

⁹² The Employment Act 1955 Incorporating all amendments up to 1 January 2006 สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2559 จาก <http://jpt.mohe.gov.my/images/InstitusiPengajianTinggi/MengenaiJPT/AKTA/Bil11.aktaimigresen.pdf>

⁹³ Laws of Malaysia Act 369 Holiday Acts 1951 สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2559 จาก http://www.kabinet.gov.my/v2/pdf/akta_warta/1951_12_31_act369.pdf

⁹⁴ Income Tax Act 1961 สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2559 www.aseanbriefing.com/.../Malaysia/.../ASEAN_Malaysia_Income%20Tax%20Act%20...

⁹⁵ Foreign Nationals Working in Malaysia-Tax Treatment (Translation from the original Bahasa Malaysia text), Inland Revenue Board Malaysia, LHDN Malaysia, Date of Issue: 16 November 2011

⁹⁶ Workmen Compensation Act 1952

⁹⁷ Laws of Malaysia Act 4 Employees' Social Security Act 1969 สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2559 จาก <http://minretirement.mohr.gov.my/wp-content/uploads/2013/07/Employees-Social-Security-Act-1969.pdf>

⁹⁸ Laws of Malaysia Act, Act 177, Industrial Relation Act 1967 สืบค้นเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2559 จาก <http://www.mp.gov.my/acts/IRA1967.pdf>

4.3.1 สารสำคัญของพระราชบัญญัติการตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Act 1959/63) และกฎข้อบังคับการตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Regulations)

เป็นกฎหมายที่กล่าวถึงเรื่องสิทธิต่าง ๆ ในมุมกว้างๆ ในกรอบของผู้ใช้แรงงานทั่วไป เบื้องต้นการดำเนินการในส่วนของการทำใบอนุญาตทำงาน (working permit) ของประเภทแรงงานต่างชาติที่เข้ามาทำงานในบริษัทต่างๆ ที่อยู่ภายใต้ MSC entities สามารถทำได้โดยตรงผ่านกองตรวจคนเข้าเมือง โดยอ้างอิง BoG No.2⁹⁹ ที่อนุญาตให้มีการจ้างแรงงานท้องถิ่นและต่างชาติที่มีความรู้ (knowledge-based foreign worker) กระบวนการจ้างสามารถดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ภายใต้พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง (Immigration Act 1959/63) และ (Immigration Regulations 1963) โดยที่ Malaysia Status entities สามารถยื่นคำร้องไปยังกองตรวจคนเข้าเมือง หรือแต่งตั้งให้ Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC) เป็นฝ่ายดำเนินการ

นอกจากนี้แล้ว ยังมีรายละเอียดที่สำคัญ เรื่อง Cooling-off Period ที่อ้างอิงจากคู่มือ ESD Online Guidebook¹⁰⁰ ที่จัดทำโดย Expatriates Service division ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่ภายใต้ Immigration Department of Malaysia มีเงื่อนไขการดำเนินการโดยผ่านศูนย์ MYXpats Centre ซึ่ง Employment Pass มีทั้งหมด 3 ประเภทด้วยกันคือ Employment Pass (Category I), (Category II) และ (Category III) กระบวนการนี้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ โดย Cooling-off Period เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แรงงานไทยที่ประสงค์ทำงานในประเทศมาเลเซียพึงตระหนักรู้ โดยมีเงื่อนไข 3 ประการที่สำคัญ ดังนี้

1. ในขั้นตอนการต่ออายุครั้งต่อไปของผู้ที่ถือใบอนุญาตทำงานประเภท EP Category III ต้องเดินทางออกนอกประเทศเป็นระยะเวลา 3 เดือนหลังจากนั้นจึงสามารถดำเนินการได้ โดยสามารถต่ออายุได้อีกเพียง 2 ครั้งเท่านั้น เว้นเสียแต่กรณีผู้ยื่นได้กระทำการขอย้ายไปถือครองใบอนุญาตประเภท EP Category I/II

2. ในขณะเดียวกันกรณีที่ผู้ถือใบอนุญาตประเภท EP Category III ประสงค์ขอย้ายบริษัทหรือเปลี่ยนนายจ้างนั้น ต้องเข้าสู่ขั้นตอน Cooling-off Period นั่นคือการเดินทางออกนอกประเทศเป็นระยะเวลา 3 เดือน หลังจากนั้นจึงสามารถดำเนินการตามขั้นตอนปกติได้

3. และกรณีที่ผู้ถือใบอนุญาตประเภท Visit Pass (ใบอนุญาตการจ้างงานชั่วคราว) ประสงค์จะยื่นขอใบอนุญาตไม่ว่าจะเป็นประเภท EP Category I/II/III เช่นกันนั้น จึงจำเป็นต้องเข้าสู่ขั้นตอน Cooling-off Period

⁹⁹ http://www.mscomalaysia.my/sites/default/files/pdf/booklets_brochures/MSCom20MALAYSIA%20BILL%20OF%20GUA%20RANTEES%20Tier%201%20Booklet%20v.1.pdf สืบค้นเมื่อวันที่ 20/6/2559

¹⁰⁰ Expatriates Services Division, BahagianKhidmatEkspatriat, Immigration Department of Malaysia, ESD Online Guidebook V32016.

4.3.2 สารสำคัญของพระราชบัญญัติการจ้างงาน (Employment Acts 1955)

เป็นกฎหมายที่คุ้มครองแรงงานและกำหนดการจัดการสวัสดิการแก่แรงงานทั้งที่เป็นคนท้องถิ่นและต่างชาติ และเป็นการคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน ผู้ประกอบการ รวมถึงการจ้างงานของแรงงานต่างด้าวของภาคธุรกิจต่างๆในประเทศมาเลเซีย โดยมีสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ

สิทธิด้านการรักษาพยาบาล สิทธิประโยชน์กรณีลาคลอดบุตร วันหยุดสุดสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี (public holiday) วันหยุดพักผ่อนประจำปี (annual leave) โดยมีพระราชบัญญัติว่าด้วยวันหยุด (Holidays Act 1951) การลาป่วย การจ่ายเงินคืนกรณีไม่ใช้สิทธิลาป่วย (sick leave) ชั่วโมงพัก (day break) การลาในกรณีฉุกเฉิน (emergency leave) ค่าเบี้ยเลี้ยงต่างๆ (allowances) ค่าล่วงเวลา ระยะเวลาทดลองงาน (Probation Period) จำนวนชั่วโมงทำงาน กำหนดวันแจ้งเริ่มงาน นอกจากนั้นให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ทางการเงินซึ่งได้แก่ การจ่ายเงินคืนกรณีไม่มีการใช้สิทธิลาหยุดประจำปี เงินล่วงเวลา การสิ้นสุดสัญญาจ้างทั้งที่มีการแจ้งล่วงหน้าและอื่นๆ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาเป็นหมวดๆ แล้ว พบว่า ในส่วนของเนื้อหาของสัญญาจ้าง (Employment Contract หรือ Contract of service) ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ปรากฏในหมวดที่ 2 (Part II) รวมถึงเงื่อนไขการจ้างมาตรา 10 (Section 10) และระยะเวลาการจ้างต่างๆ ตามที่ระบุไว้ในมาตรา 18 (Section 18) การแจ้งล่วงหน้าการสิ้นสุดสัญญาจ้าง แบ่งเป็น 3 กรณี ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน

กรณีที่หนึ่ง ระยะเวลาการทำงาน 2 ปี ต้องแจ้งล่วงหน้า 4 อาทิตย์

กรณีที่สอง ระยะเวลาการทำงาน 2-5 ปี ต้องแจ้งล่วงหน้า 6 อาทิตย์

และกรณีทำงานมากกว่า 5 ปี ต้องแจ้งล่วงหน้า 8 อาทิตย์

การหยุดจ้างหรือหยุดทำงานก่อนหมดอายุสัญญาจ้าง มีในมาตราที่ 15 (Section 15) ประเด็นที่สำคัญอย่างยิ่งที่กล่าวถึงในหมวดนี้ เรื่องการไม่จำกัดสิทธิของลูกจ้างในการเข้าร่วมหรือจัดตั้งสหภาพแรงงาน (Trade Union)

นอกจากนี้แล้ว ในหมวดที่สาม (Part III) กล่าวถึงการรับค่าตอบแทน (wages) ของลูกจ้างผ่านช่องทางต่างๆ ในหมวดที่ 7 (Part VII) การสิ้นสุดสัญญาจ้าง การปลดลูกจ้างและเงินบำเหน็จ ในหมวดที่ 8 (Part VIII) กล่าวถึงสิทธิต่างๆที่เกี่ยวกับการทำงานของผู้หญิง ในหมวดที่ 12 (Part XII) กล่าวถึงเริ่มตั้งแต่สิทธิการลาประจำปี (Annual leave) และการลาป่วยจำนวนวันที่อนุญาตให้ลาขึ้นกับอายุการทำงาน โดยมีจำนวนวันที่สามารถใช้สิทธิที่แตกต่างออกไป การลาคลอด วันหยุด (Public Holiday) วันพัก การทำงานเป็นกะ (Shift Work) จำนวนชั่วโมงการทำงานโดยทั้งหมดถูกกล่าวไว้ในหมวดที่ 12 เริ่มจากมาตราที่ 59 (Section 59) เป็นต้นไป จนถึงมาตราที่ 60F

4.3.3 สารสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยวันหยุด (Holidays Act 1951)

มีเนื้อหาที่กล่าวถึง วันหยุดประจำสัปดาห์ (Weekly Holiday) ซึ่งมีทั้งวันอาทิตย์และวันศุกร์ขึ้นอยู่กับรัฐนั้นๆ วันหยุดราชการ (Public Holidays) วันหยุดทำการธนาคาร (Bank Holiday) ได้อ้างอิงในมาตราที่ 3 และ 5 (Section 3 และ 5) และมีสภาพบังคับใช้เฉพาะในพื้นที่มาเลเซียฝั่งตะวันตก (Peninsular Malaysia) ลูกจ้างมีสิทธิในการลาหยุดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติข้างต้นนั้น ซึ่งจะมีวันหยุดที่เป็นวันหยุดตามประเพณี 17 วัน โดยหยุดพร้อมกันทั่วประเทศ และวันหยุดเพิ่มเติมอีก 7 วัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละรัฐต่างๆ ต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนเมื่อใดก็ตามที่นายจ้างให้ลูกจ้างในวันใดที่ตรงกับวันหยุด และนายจ้างเองไม่สามารถบังคับทำงานในวันหยุดได้ เว้นเสียแต่มีการระบุไว้ในสัญญา (Section 7, Subsection (1-4))

4.3.4 สารสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยภาษีเงินได้ (Income Tax Act 1967: ITA 1967)

เป็นอีกกฎหมายหนึ่งที่ได้กล่าวถึงผู้มีรายได้ที่อาศัยอยู่ในมาเลเซีย มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี (personal income tax) ซึ่งได้ระบุไว้ในมาตรา 3 (Section 3) โดยโครงสร้างภาษีสำหรับคนต่างชาติที่เข้ามาทำงานในมาเลเซีย สามารถแบ่งออกเป็นสามกรณี คือ

1. กรณีที่หนึ่ง ชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานในระยะเวลาน้อยกว่า 60 วัน รายได้รวมทั้งค่าคอมมิสชันต่างๆ หรือโบนัส จะไม่ถูกคิดคำนวณภาษี โดยอ้างอิงจาก (Income Tax Act 1967, paragraph 21, Schedule 6)
2. กรณีที่สอง ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในมาเลเซียไม่ถึง 182 วัน ต้องเสียภาษีในอัตราร้อยละ 28 โดยไม่มีสิทธิหักค่าลดหย่อน แต่อาจได้ส่วนลดค่าธรรมเนียม (levy) ที่ต้องจ่ายให้กับรัฐบาลในกรณีที่มิใบอนุญาตทำงาน (work permit)¹⁰¹ ในกรณีนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2015 เป็นต้นไป
3. และกรณีที่สาม โดยชาวต่างชาติที่พำนักอยู่ในมาเลเซียเกินกว่า 182 วัน โดยมีใบอนุญาตทำงานนั้น (work permit) มีหน้าที่ต้องชำระภาษีเงินได้แบบก้าวหน้าในอัตราเดียวกับคนท้องถิ่น (ร้อยละ 0 - 28)

ในขณะเดียวกันมีรายการลดหย่อนภาษีที่แรงงานพึงทราบ โดยมีรายละเอียดดังตารางแสดงรายการลดหย่อนในตารางที่ 4.1 ซึ่งแสดงถึงรายการลดหย่อนภาษีสำหรับผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยมีรายการการหักภาษี ณ ที่จ่าย สำหรับผู้ที่ไม่มีถิ่นพำนักระยะยาวในมาเลเซีย (Non-resident) มีรายการจะต้องถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

¹⁰¹ “ข้อมูลทางการค้า” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://miu.isit.or.th/MIUx/box/Download/113/ข้อมูลอุตสาหกรรมเครื่องจักรกล.pdf> สืบค้นเมื่อวันที่ 28/6/2559

ตารางที่ 4.1 รายการลดหย่อนภาษีสำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

รายการลดหย่อน	ริงกิต
ผู้มีเงินได้	8,000
ลดหย่อนเพิ่มเติม - กรณีพิการ	6,000
คู่สมรส	3,000
ลดหย่อนเพิ่มเติมสำหรับคู่สมรส - กรณีพิการ	3,500
ค่ารักษาพยาบาลสำหรับบิดา - มารดา	5,000
สำหรับผู้มีเงินได้ คู่สมรส หรือบุตรสำหรับโรคภัยแรง (รวมค่าตรวจสุขภาพจำนวน 500 ริงกิต)	5,000
ค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์ช่วยพยุงสำหรับผู้มีเงินได้ คู่สมรส บุตร หรือบิดา - มารดา ที่พิการ	5,000
ค่าเลี้ยงดูบุตรที่ยังไม่สมรส	
- บุตรอายุต่ำกว่า 18 ปี	1,000
- บุตรพิการ	5,000
- บุตรอายุสูงกว่า 18 ปี (กำลังศึกษาในชั้นอุดมศึกษา)	4,000
ค่าเบี้ยประกันชีวิต หรือเงินสะสมเข้ากองทุนที่ได้รับการเห็นชอบ	6,000
ค่าเบี้ยประกันเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาหรือการรักษาพยาบาล	3,000
เงินจ่ายสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพของลูกจ้างตามระบบ Annuity Scheme	1,000
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทักษะหรือคุณวุฒิด้านกฎหมาย การบัญชี การอุตสาหกรรม หรือทางเทคโนโลยีเพิ่มเติม ด้านการเงินอิสลาม	5,000
ค่าซื้อหนังสือ จุลสาร วารสาร	1,000
ค่าซื้อคอมพิวเตอร์	3,000

ที่มา : http://www.boi.go.th/thai/asean/Malaysia/capt5_n.html

ตาราง 4.2 รายการที่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย สำหรับผู้ที่ไม่มีถิ่นพำนักระยะยาวในมาเลเซีย

รายการ	อัตราภาษี (%)
รายได้จากการให้ใช้สิทธิทรัพย์สินทางปัญญาให้บริการวิชาการบริการติดตั้งเครื่องจักร เครื่องใช้ในโรงงาน เป็นต้น	10
ดอกเบี้ย	15
ค่าธรรมเนียม (Royalty)	10
การชำระเงินตามสัญญาแก่ผู้รับเหมา	10
การชำระเงินตามสัญญาแก่ลูกจ้าง	3%
รายได้อื่น ๆ เช่น คอมมิชชั่น ค่าธรรมเนียมการรับประกัน ค่าธรรมเนียมการเป็นตัวแทนค่านายหน้า ค่าธรรมเนียมการแนะนำ ฯลฯ	10%

ที่มา: www.hasil.org.my

โดยเนื้อหาเรื่อง การคืนเงินภาษี (Tax Return) ปกติแล้วทุกวันที่ 30 เมษายนของทุกปี ผู้ที่มีรายได้ทุกคนต้องยื่นแบบฟอร์มภาษีรายได้ส่วนบุคคลให้กับทาง Inland Revenue Board Malaysia (IRBM) ซึ่งทาง IRBM เป็นผู้คำนวณรายได้และรายจ่ายที่เป็นรายการลดหย่อนเพื่อไปคำนวณหักลดหย่อนภาษี ซึ่งถ้าแรงงานต่างชาติรายได้จ่ายภาษีจริงมากกว่าที่ควรจ่าย สามารถดำเนินการเพื่อขอรับเงินภาษีคืนจากทาง IRBM

ในขณะเดียวกัน Income Tax Clearance เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นก่อนสิ้นสุด การจ้างงาน โดยที่นายจ้างเป็นผู้แจ้ง IRBM ให้ทราบว่าแรงงานต่างชาติใกล้สิ้นสุดการจ้างงาน (termination of contract) ซึ่ง IRBM จะทำหนังสือที่เรียกว่า Income Tax Clearance Letter ถึงแรงงานต่างชาตินั้นๆ เพื่อไปดำเนินการจัดการเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งทาง IRBM จะดำเนินการตรวจสอบรายการเสียภาษีย้อนหลังทั้งหมด ถ้าพบว่าแรงงานต่างชาติรายได้ชำระภาษีเกินกว่าอัตราที่ควร สามารถขอรับเงินภาษีคืนจากทาง IRBM ในทางตรงกันข้าม หากพบว่าแรงงานต่างชาติรายได้ชำระภาษีในเกณฑ์ต่ำกว่าที่ควร ฉะนั้นต้องดำเนินการชำระภาษีให้ IRBM

4.3.5 สารสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยการค่าชดเชย (Workmen Compensation Act 1952)

เป็นพระราชบัญญัติที่คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงาน ซึ่งบังคับใช้โดยกรมแรงงาน (Labor Department) โดยสารสำคัญนั้นให้สิทธิการคุ้มครองแรงงานต่างชาติที่มีรายได้ไม่เกิน 500 ริงกิตต่อเดือน ส่วนแรงงานท้องถิ่นที่เป็นชาวมาเลเซียจะได้รับเงินชดเชย (Compensations)

กรณีของแรงงานต่างด้าวที่บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน มีใจความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดให้นายจ้างทำประกันให้กับแรงงาน ซึ่งนายจ้างเป็นผู้ชำระค่าเบี้ยประกันเป็นเงิน 86 ริงกิตต่อปี ซึ่งลูกจ้างจะได้รับผลประโยชน์จากเงินประกัน และการจ่ายเงินทดแทนในลักษณะต่างๆ เป็นต้นว่า กรณีเสียชีวิต (ซึ่งหมายรวมถึงการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุนอกเวลาทำงาน แต่ไม่รวมการเสียชีวิตตามธรรมชาติ การฆ่าตัวตาย และการตายเนื่องจากเสพยาเสพติด) จะได้รับค่าทดแทนไม่เกิน 18,000 ริงกิต หรือ 60 เท่าของเงินเดือน แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า

ส่วนกรณีกรณีบาดเจ็บพิจารณาออกเป็น 4 กรณี 1) พิกการทุพพลภาพจนไม่สามารถทำงานได้หรือเป็นอัมพาต ได้รับค่าทดแทนไม่เกิน 23,000 ริงกิต 2) พิกการบางส่วนคิดเป็นสัดส่วนตามสภาพความพิการ ได้รับค่าทดแทนสูงสุดไม่เกิน 20,000 ริงกิต 3) ทุพพลภาพชั่วคราว ได้รับเงินช่วยเหลือเดือนละ 183 ริงกิต หรือ 1 ใน 3 ของค่าจ้างรายเดือน แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า 4) ค่ารักษาพยาบาลในวงเงินไม่เกิน 520 ริงกิตต่อครั้ง (ค่ารักษาพยาบาล ค่าผ่าตัด ค่าเอ็กซเรย์ ค่าฉวยรังสี และอื่นๆ)

นอกจากนั้นแล้ว กรณีแรงงานเสียชีวิตหรือมีร่างกายทุพพลภาพถาวร จะได้รับสิทธิประโยชน์ 48,000 ริงกิต ทั้งยังมีสิทธิประโยชน์ที่แรงงานจะได้รับกรณีประสบอุบัติเหตุนอกเวลาทำงานเป็นเหตุให้ถึงแก่ชีวิตและทุพพลภาพถาวร จะได้รับเงินค่าชดเชยเป็นเงิน 20,000 ริงกิต

4.3.6 สารสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยสวัสดิการสังคม (Employees' Security Act 1969) และระเบียบ Employees' Social Security (General) Regulations 1971

ระเบียบนี้ไม่ได้บังคับในกรณีแรงงานต่างชาติ โดยเงื่อนไขระบุไว้ว่าบุคคลที่มีสัญชาติมาเลย์ มีรายได้ไม่เกิน 3,000 ริงกิตต่อเดือน ที่สามารถใช้สิทธิประกันสังคมได้ กรณีลูกจ้างที่เป็นชาวต่างชาติได้รับการคุ้มครองภายใต้พระราชบัญญัติการคุ้มครองสิทธิประโยชน์คนงาน (Workmen Compensation Act 1952)

4.3.7 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ (Industrial Relation Act 1967: IRA)

เป็นกฎหมายที่มีไว้เพื่อใช้ในการกำหนด แนวทางปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง ทั้งยังเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน รวมทั้งสามารถทำข้อตกลงร่วมกันในเรื่องสิทธิ หน้าที่ และผลประโยชน์ในการทำงานร่วมกันได้ นอกจากนั้นยังมีลักษณะเด่นที่มีหลักแห่งการโน้มน้าวในการเจรจาและการประนีประนอมกรณีพิพาทขึ้นระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง มีสภาพบังคับใช้ได้ทั่วประเทศ และช่วยในการกำหนดวิธีการระงับข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทแรงงานที่เกิดขึ้น

เมื่อใดก็ตามนายจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวถือเป็นความผิด สามารถดำเนินคดีและนำเข้าสู่กระบวนการศาล กรณีนายจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญา (contract of service) ถือเป็นความผิด และสามารถดำเนินคดีและนำเข้าสู่กระบวนการศาล อย่างไรก็ตาม มีข้อกำหนดในตัวบทกฎหมายที่มีสภาพบังคับเพื่อใช้ในการปรองดอง กรณีมีปัญหาข้อขัดแย้งเกิดขึ้นในเบื้องต้น สามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือข้อขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงาน ก่อนนำไปสู่กระบวนการศาล

4.3.8 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติเงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Employees Provident Fund Act 1991)

เป็นกฎหมายที่อยู่ภายใต้การควบคุมโดยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแห่งประเทศมาเลเซีย (Employees Provident Fund of Malaysia: EPF) กระทรวงการคลัง โดยเนื้อหาของกฎหมายบังคับลูกจ้างทุกคนมีหน้าที่สมทบเงินเข้ากองทุนนี้โดยลูกจ้างนั้นต้องทำงานภายใต้สัญญาจ้างงาน ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือตกลงด้วยการทำสัญญา เงินสมทบที่นายจ้างต้องจ่ายสมทบคิดเป็นร้อยละ 12 (หากรายได้ของลูกจ้างน้อยกว่า 5,000 ริงกิต นายจ้างต้องจ่ายสมทบในอัตราร้อยละ 13) ขณะเดียวกันลูกจ้างต้องมีหน้าที่ชำระสมทบเข้ากองทุนคิดเป็นร้อยละ 11

4.4 บทสรุป

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่ารัฐบาลประเทศมาเลเซีย ได้พยายามวางนโยบายเพื่อส่งเสริมให้มีการจัดตั้งบริษัท SSO ขึ้นในประเทศมาเลเซีย เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งที่จะยกระดับรายได้ของประชากรของประเทศให้อยู่ในระดับสูง หรือ higher income country ซึ่งมีการเขียนนโยบายไว้อย่างชัดเจนใน Vision 2020 ในส่วนของการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ มาเลเซียได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นเพื่อขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว เช่น Malaysia Digital Economy Corporation Sdn.Bhd.(MDeC),

Outsourcing Malaysia (OM), Malaysia Expatriate Talent Service Centre (MYXpats Centre), และ Talent Corp Malaysia นอกจากนี้รัฐบาลประเทศมาเลเซีย ยังให้การสนับสนุนส่งเสริมการลงทุน เพื่อสร้างบรรยากาศการลงทุนที่ดีให้กับนักลงทุนต่างชาติที่จะเข้ามาลงทุนในธุรกิจ SSO ในส่วนของ กฎหมายและระเบียบต่างๆ ของประเทศมาเลเซียที่เกี่ยวข้องกับแรงงานข้ามชาติด้าน SSO พบว่า มีกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ ขั้นตอนการเข้าเมือง และการขอ ใบอนุญาตทำงาน ได้แก่ พระราชบัญญัติการตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Act 1959/63) กฎข้อบังคับ การตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Regulations) รวมถึงเรื่อง Cooling-off Period ที่อ้างอิงจากคู่มือ ESD Online Guidebook ที่จัดทำโดย Expatriates Service division ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่ภายใต้ Immigration Department of Malaysia และ ขั้นตอนการทำงานและการสิ้นสุดสัญญาการทำงาน ได้แก่ พระราชบัญญัติการจ้างงาน (Employment Acts 1955: EA) พระราชบัญญัติว่าด้วยวันหยุด (Holidays Act 1951) พระราชบัญญัติภาษีเงินได้ (Income Tax Act 1967: ITA 1967) และ ระเบียบ Public Ruling No. 8/2011 รวมทั้งกฎหมายการคุ้มครองอื่นๆ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยค่าชดเชย (Workmen Compensation Act 1952) พระราชบัญญัติว่าด้วยสวัสดิการสังคม (Employees Social Security Act 1969) พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ (Industrial Relation Act 1967: IRA) พระราชบัญญัติ ว่าด้วยกองทุนบำเหน็จบำนาญ (Employees Provident Fund Act 1991)

บทที่ 5

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ

5.1 บทนำ

บทนี้นำเสนอข้อมูลพนักงานคนไทยที่ทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย เพื่อเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจภาคธุรกิจ SSO และพนักงานคนไทยในมาเลเซียเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลดังกล่าวเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม เป็นการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ตารางไขว้ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่ 1 นำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะการทำงานของพนักงานคนไทยที่ทำงานในบริษัท SSO ในประเทศมาเลเซีย ส่วนที่ 2 นำเสนอความคิดเห็นของพนักงานชาวไทยที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของบริษัทและของประเทศมาเลเซียที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ SSO ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานชาวไทยที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และในส่วนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานชาวไทยในธุรกิจ SSO เกี่ยวกับทักษะที่มีความจำเป็นในการทำงานในธุรกิจนี้ ส่วนสุดท้ายเป็นการสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งหมด

5.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะการทำงาน

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูล ด้านเพศ อายุ การศึกษาในประเทศมาเลเซีย ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา สาขาการศึกษา วุฒิการศึกษาที่ใช้ในการทำงาน วุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานเป็นวุฒิจากประเทศไทย สาขาการศึกษาที่ใช้ในการทำงาน ตรงกับลักษณะงานในปัจจุบัน

ตารางที่ 5.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (n=110)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	50	45.5
หญิง	60	54.5
อายุ (ปี)		
22 - 25	25	22.7
26 - 30	50	45.5
31 - 35	19	17.3
36 - 40	12	10.9
41 - 45	4	3.6
ภูมิลำเนา		
ปัตตานี	14	12.7
ยะลา	22	20.0
นราธิวาส	18	16.4
สงขลา	15	13.6
สตูล	2	1.8
กรุงเทพฯ	14	12.7
อื่นๆ	25	22.7
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	81	73.6
ปริญญาโท	24	21.8
อื่นๆ	5	4.5
สาขาการศึกษา		
รัฐศาสตร์	9	8.2
ภาษาศาสตร์	8	7.3
บริหารธุรกิจ/เศรษฐศาสตร์	32	29.1
บัญชี	6	5.5
เทคโนโลยี/วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์/ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	31	28.2
อื่นๆ	24	21.8

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n=110)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงาน		
ปริญญาตรี	88	80.0
ปริญญาโท	18	16.4
อื่นๆ	4	3.65
วุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานเป็นวุฒิฯจากประเทศไทย		
ใช่	74	67.3
ไม่ใช่	35	30.9
สาขาการศึกษาที่ใช้ในการทำงานตรงกับลักษณะงานในปัจจุบัน		
ใช่	43	39.1
ไม่ใช่	67	60.9

กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทย ที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 110 คน แบ่งเป็นเพศชาย 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และเป็นเพศหญิง 60 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 จากการประมวลข้อมูลด้านอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี โดยมีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี กว่าร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 22-25 ปี ร้อยละ 22.7 ในขณะที่ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี มีเพียง 4 คน หรือ ร้อยละ 3.6 ซึ่งมีสัดส่วนที่น้อยที่สุด

กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดต่างๆของประเทศไทย โดยมีสัดส่วนที่เป็นภูมิลำเนาอื่นๆ สูงถึงร้อยละ 22.7 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดชายแดนภาคใต้คือ จังหวัดปัตตานี, ยะลา และนราธิวาส มีร้อยละ 12.7, ร้อยละ 20.0, และร้อยละ 16.4 ตามลำดับ ส่วนกรุงเทพมหานคร สงขลา และสตูล เป็นภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 12.7, ร้อยละ 13.6, และ ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาด้านต้นทางประเทศของการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีได้ผ่านการศึกษาในประเทศมาเลเซียมาถึงร้อยละ 67.3 มีเพียงร้อยละ 30.9 เท่านั้นที่เคยผ่านการศึกษาในประเทศมาเลเซียมา

กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีสูงสุด คือ ร้อยละ 73.6 ในขณะที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทร้อยละ 21.8 ในขณะเดียวกันจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วุฒิปริญญาตรีในการเข้าทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียกลับสูงถึง ร้อยละ 80.0 และใช้วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทเข้าทำงานเพียง ร้อยละ 16.4

ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาสาขาการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาในสาขาต่างๆ โดย สาขาบริหารธุรกิจ/เศรษฐศาสตร์มีจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ 29.1 รองลงมาคือ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ/ วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์/ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 28.2, สาขารัฐศาสตร์ ร้อยละ 8.2, ภาษาศาสตร์ ร้อยละ 7.3, บัญชี ร้อยละ 5.5 และอื่นๆ ร้อยละ 21.8

เมื่อพิจารณาร่วมกับการใช้วุฒิการศึกษาจากประเทศไทยในการสมัครงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 67.3 ใช้วุฒิการศึกษาจากประเทศไทยในการสมัครงาน สาขาการศึกษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยเกินครึ่งที่มีได้ทำงานตรงกับสาขาการศึกษา โดยร้อยละ 60.9 ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยมีสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานไม่ตรงกับลักษณะงานในปัจจุบัน และมีเพียงร้อยละ 39.1 ของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้นที่สาขาที่ใช้ในการสมัครงานตรงกับลักษณะงานในปัจจุบัน

อายุการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานต่ำกว่า 2 ปี โดย ร้อยละ 37.3 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดได้ทำงานมา 1-2 ปี, รองลงมา คือร้อยละ 20.9 ทำงานในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซียมาน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีการทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 4.5

5.2.2 ลักษณะของสถานประกอบการและตำแหน่งงาน

อีกส่วนหนึ่งเป็นลักษณะของสถานประกอบการและตำแหน่งงาน ได้แก่ การทำสัญญาจ้างงาน ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ ลักษณะงาน รายได้ รายได้อื่นๆ การส่งเงินกลับประเทศไทย และช่องทางการรับรู้ข่าวสารเพื่อการสมัครงานในบริษัท SSO ของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย

ตารางที่ 5.2 ลักษณะของสถานประกอบการและตำแหน่งงาน

รายการ	จำนวน (n=110)	ร้อยละ
ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ		
เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	74	67.3
พลังงาน	2	1.8
การเงิน, การธนาคาร, บัญชีและการประกันภัย	10	9.1
อื่นๆ	24	21.8
ลักษณะงานของพนักงานคนไทย		
บริการลูกค้า	37	33.6
บัญชี/เงินเดือน	4	3.6
ฝ่ายขาย/การตลาด	19	17.3
Technical support	40	36.8
อื่นๆ	10	9.1
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 ริงกิต	17	15.5
3,001-4,000 ริงกิต	56	50.9
4,001-5,000 ริงกิต	20	18.2
5,001-6,000 ริงกิต	10	9.1
6,001-7,000 ริงกิต	1	0.9
มากกว่า 7,000 ริงกิต	6	5.5
รายได้อื่นๆ เฉลี่ยต่อปี		
น้อยกว่า 3,000 ริงกิต	54	49.1
3,001-4,000 ริงกิต	29	26.4
4,001-5,000 ริงกิต	4	3.6
5,001-6,000 ริงกิต	8	7.3
6,001-7,000 ริงกิต	3	2.7
มากกว่า 7,000 ริงกิต	12	10.9

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน(n=110)	ร้อยละ
ส่งเงินกลับไทยเฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 500 ริงกิต	26	23.6
501-1,000 ริงกิต	32	29.1
1,001-1,500 ริงกิต	20	18.2
1,501-2,000 ริงกิต	16	14.5
2,001 – 2,500 ริงกิต	8	7.3
2,501 – 3,000 ริงกิต	4	3.6
มากกว่า 3,000 ริงกิต	4	3.6
การรับข้อมูลข่าวสารการรับสมัครงาน		
เพื่อน	41	45.5
ญาติ	5	5.5
คนรู้จัก	12	13.6
อินเทอร์เน็ต	26	28.2
อื่นๆ	7	7.3

จากการประมวลผลทางสถิติพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทย ได้ทำงานอยู่ในสถานประกอบการหรือบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ครบทั้งสามลักษณะโดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำสัญญาทำงานกับบริษัทจัดจ้างจากภายนอก (Outsource) เช่น Sellbytel, Teledirects, Manpower เป็นต้น โดยมีจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 88.2 ในขณะที่ทำงานให้กับบริษัทหรือสถานประกอบการที่เป็นลักษณะการบริการร่วม (Shared Services) เช่น ฟุจิซีร็อกซ์ เซลล์ เอกซอนโมบิล มีร้อยละ 11.8

นอกจากนี้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะงาน ตำแหน่งของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย พบว่า พนักงานคนไทยทำงานในตำแหน่งงานสนับสนุนด้านเทคนิค (technical support) สูงเป็นอันดับหนึ่ง คือร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ ตำแหน่งบริการลูกค้า ร้อยละ 33.6 และฝ่ายขาย/การตลาดในลำดับที่สาม ร้อยละ 17.3 พบว่า ตำแหน่งอื่นๆที่มีผู้ตอบร้อยละ 9.1 นั้นอยู่ในตำแหน่ง เช่น จัดซื้อ ติดตามดูแลลูกค้า เป็นต้น

รายได้ที่เป็นเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ (allowance) ที่แต่ละบริษัทพิจารณาให้เป็นจำนวนเงินที่คงที่และแน่นอนในแต่ละเดือน เช่น ค่าภาษา, ค่าที่พัก, ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยกว่าครึ่งคือ ร้อยละ 50.9 มีรายได้ต่อเดือน 3,001-4,000 ริงกิต ในขณะที่

ที่ร้อยละ 18.2 มีรายได้ต่อเดือน 4,001-5,000 ริงกิต และกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 0.9 มีรายได้ต่อเดือน 6,001-7,000 ริงกิต

ผลการศึกษารายได้อื่นๆ เฉลี่ยต่อปีของกลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทย พบว่าร้อยละ 49.1 ได้รายได้อื่นๆ เฉลี่ยต่อปี น้อยกว่า 3,000 ริงกิต, กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 26.4 มีรายได้อื่นๆ เฉลี่ยต่อปี อยู่ที่ 3,001-6,000 ริงกิต และร้อยละ 10.9 มีรายได้อื่นๆ เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 15,000 ริงกิต

นอกจากนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยส่วนใหญ่มีการส่งเงินกลับบ้านต่อเดือน โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1,000 ริงกิต โดยร้อยละ 29.1 ส่งเงินกลับไทยต่อเดือนเฉลี่ย 501-1,000 ริงกิต, ร้อยละ 23.6 ส่งเงินกลับไทยต่อเดือนเฉลี่ยน้อยกว่า 500 ริงกิต, และร้อยละ 18.2 ส่งเงินกลับไทยต่อเดือนเฉลี่ย 1,001-1,500 ริงกิต

ลักษณะการรับทราบข้อมูลการรับสมัครงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 45.5 ทราบข่าวการรับสมัครงานจากเพื่อน ซึ่งเมื่อรวมช่องทางการรับทราบ ข่าวสารการประกาศรับสมัครงานผ่านคนรู้จัก (13.6) ญาติ (5.5) และเพื่อน (45.5) รวมกันสูงถึงร้อยละ 64.6 ในขณะที่การรับทราบข่าวการรับสมัครงานจากอินเทอร์เน็ตซึ่งสูงเป็นอันดับสองมีเพียงร้อยละ 28.2 ของการรับทราบข่าวการสมัครงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.3 ระดับการศึกษาเชื่อมโยงกับวุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานเป็นวุฒิจากประเทศไทย

ระดับการศึกษา	วุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานเป็นวุฒิจากประเทศไทย		
	ใช่	ไม่ใช่	รวม
ปริญญาตรี	61 (76.3%)	19 (23.8%)	80 (100.0%)
ปริญญาโท	9 (39.1%)	14 (60.9%)	23 (100.0%)
อื่นๆ	4 (80.0%)	1 (20.0%)	5 (100.0%)
รวม	74 (68.5%)	34 (31.5%)	108 (100.0%)

ในส่วนนี้ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถาม จะได้รับการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ทาง ระดับการศึกษาเชื่อมโยงกับวุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานเป็นวุฒิจากประเทศไทย (ตารางที่ 5.3) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การหาตำแหน่งแบบไขว้ (cross tabulation) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้ โดยระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 80 คน ซึ่งวุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานเป็นวุฒิจาก

ประเทศไทย (ใช่) จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 ส่วนระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน ซึ่งวุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานเป็นวุฒิจากประเทศไทย คือ (ไม่ใช่) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9

ตารางที่ 5.4 ระดับการศึกษาเชื่อมโยงกับผ่านการศึกษาในประเทศมาเลเซีย

ระดับการศึกษา	ท่านเคยผ่านการศึกษาในประเทศมาเลเซียหรือไม่		
	ใช่	ไม่ใช่	รวม
ปริญญาตรี	20 25.6%	58 74.4%	78 (100.0%)
ปริญญาโท	12 52.2%	11 47.8%	23 (100.0%)
อื่นๆ	3 60.0%	2 40.0%	5 (100.0%)
รวม	35 33.0%	71 66.9%	106 (100.0%)

ในส่วนนี้ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถาม จะได้รับการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ทางระดับการศึกษาเชื่อมโยงกับผ่านการศึกษาในประเทศมาเลเซีย (ตารางที่ 5.4) ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้ โดยระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 78 คน ซึ่งผ่านการศึกษาในประเทศมาเลเซีย คือ ไม่ใช่ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 ส่วนระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน ซึ่งผ่านการศึกษาในประเทศมาเลเซีย คือ ใช่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2

ตารางที่ 5.5 สาขาการศึกษาเชื่อมโยงกับสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานปัจจุบัน

สาขาการศึกษา	สาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานปัจจุบันหรือไม่		
	ใช่	ไม่ใช่	รวม
รัฐศาสตร์	0 0.0%	9 100.0%	9 (100.0%)
บริหารธุรกิจ	10 33.3%	20 66.7%	30 (100.0%)
เทคโนโลยี	23 74.2%	8 25.8%	31 (100.0%)
ภาษาศาสตร์	1 12.5%	7 87.5%	8 (100.0%)
บัญชี	1 20.0%	4 80.0%	5 (100.0%)
อื่นๆ	6 25.0%	18 75.0%	24 (100.0%)
รวม	41 38.3%	66 61.7%	107 (100.0%)

ในส่วนนี้ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ทางสาขาการศึกษาเชื่อมโยงกับสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานปัจจุบัน (ตาราง 5.5) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การหาตำแหน่งแบบไขว้ (cross tabulation) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้ บริหารธุรกิจ จำนวน 30 คน ซึ่งสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานปัจจุบัน คือ ไม่ใช่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ส่วนเทคโนโลยี จำนวน 31 คน ซึ่งสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานปัจจุบัน คือ ใช่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2

ตารางที่ 5.6 สาขาการศึกษาเชื่อมโยงกับลักษณะงาน

สาขาการศึกษา	ลักษณะงาน					
	บริการลูกค้า	บัญชี	ฝ่ายขาย	technical support	อื่นๆ	รวม
รัฐศาสตร์	3 37.5%	0 0.0%	2 25.0%	2 25.0%	1 12.5%	8 (100.0%)
บริหารธุรกิจ	12 37.5%	1 3.1%	8 25.0%	9 28.1%	2 6.3%	32 (100.0%)
เทคโนโลยี	5 16.1%	0 0.0%	6 19.4%	17 54.8%	3 9.7%	31 (100.0%)
ภาษาศาสตร์	4 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	1 12.5%	8 (100.0%)
บัญชี	2 33.3%	1 16.7%	0 0.0%	1 16.7%	2 33.3%	6 (100.0%)
อื่นๆ	10 41.7%	2 8.3%	3 12.5%	8 33.3%	1 4.2%	24 (100.0%)
รวม	36 33.0%	4 3.7%	19 17.4%	40 36.7%	10 9.2%	109 (100.0%)

ในส่วนนี้ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ทางสาขาการศึกษาเชื่อมโยงกับลักษณะงาน (ตารางที่ 5.6) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การหาตำแหน่งแบบไขว้ (cross tabulation) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้ สาขาบริหารธุรกิจ จำนวน 32 คน ซึ่งลักษณะงานคือ บริการลูกค้า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนสาขาเทคโนโลยี จำนวน 31 คน ซึ่งลักษณะงาน คือ technical support จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8

ตารางที่ 5.7 สาขาการศึกษาเชื่อมโยงกับรายได้ต่อเดือน

สาขาการศึกษา	รายได้ต่อเดือน (ริงกิต)						
	น้อยกว่า 3,000	3,001-4,000	4,001-5,000	5,001-6,000	6,001-7,000	มากกว่า 7,000	รวม
รัฐศาสตร์	1 12.5%	7 87.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 (100.0%)
บริหารธุรกิจ	4 12.5%	17 53.1%	8 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 9.4%	32 (100.0%)
เทคโนโลยี	7 22.6%	9 29.0%	6 19.4%	8 25.8%	1 3.2%	0 0.0%	31 (100.0%)
ภาษาศาสตร์	2 8.7%	14 60.9%	3 13.0%	1 4.3%	0 0.0%	3 13.0%	23 (100.0%)
บัญชี	2 25.0%	5 62.5%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 (100.0%)
อื่นๆ	1 16.7%	3 50.0%	1 16.7%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	6 (100.0%)
รวม	17 15.7%	55 50.9%	19 17.6%	10 9.3%	1 0.9%	6 5.6%	108 (100.0%)

ในส่วนนี้ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถาม จะได้รับการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ทางสาขาการศึกษาเชื่อมโยงกับรายได้ต่อเดือน (ตารางที่ 5.7) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การหาตำแหน่งแบบไขว้ (cross tabulation) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้ สาขาบริหารธุรกิจ จำนวน 32 คน ซึ่งรายได้ต่อเดือน คือ 3001-4000 ริงกิต จำนวน 17คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ส่วนสาขาเทคโนโลยี จำนวน 31 คน ซึ่งรายได้ต่อเดือน คือ 3001-4000 ริงกิต จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

ตารางที่ 5.8 รายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ

รายได้ต่อเดือน (ริงกิต)	ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ				
	เทคโนโลยี สารสนเทศ	พลังงาน	การเงิน	อื่นๆ	รวม
น้อยกว่า 3,000	13 76.5%	0 0.0%	0 0.0%	4 23.5%	17 (100.0%)
3,001-4,000	34 61.8%	0 0.0%	8 14.5%	13 23.6%	55 (100.0%)
4,001-5,000	14 73.7%	0 0.0%	1 5.3%	4 21.1%	19 (100.0%)
5,001-6,000	7 70.0%	2 20.0%	1 10.0%	0 0.0%	10 (100.0%)
6,001-7,000	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 (100.0%)
มากกว่า 7,000	5 83.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	6 (100.0%)
รวม	74 68.5%	2 1.9%	10 9.3%	22 20.4%	108 (100.0%)

ในส่วนนี้ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ทางรายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ (ตารางที่ 5.8) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การหาตำแหน่งแบบไขว้ (cross tabulation) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้ 3001- 4000 ริงกิต จำนวน 55 คน ซึ่งประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 ส่วนน้อยกว่า 4001-5000 ริงกิต จำนวน 19 คน ซึ่งประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7

ตารางที่ 5.9 รายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับสาขาการศึกษา

รายได้ต่อเดือน (ริงกิต)	สาขาการศึกษา						
	รัฐศาสตร์	บริหารธุรกิจ	เทคโนโลยี	ภาษาศาสตร์	บัญชี	อื่นๆ	รวม
น้อยกว่า 3,000	1 5.9%	4 23.5%	7 41.2%	2 11.8%	2 11.8%	1 5.9%	17 (100.0%)
3,001-4,000	7 12.7%	17 30.9%	9 16.4%	14 25.5%	5 9.1%	3 5.5%	55 (100.0%)
4,001-5,000	0 0.0%	8 42.1%	6 31.6%	3 15.8%	1 5.3%	1 5.3%	19 (100.0%)
5,001-6,000	0 0.0%	0 0.0%	8 80.0%	1 10.0%	0 0.0%	1 10.0%	10 (100.0%)
6,001-7,000	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 (100.0%)
มากกว่า 7,000	0 0.0%	3 50.0%	0 0.0%	3 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 (100.0%)
รวม	8 7.4%	32 29.6%	31 28.7%	23 21.3%	8 7.4%	6 5.6%	108 (100.0%)

ในส่วนนี้ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถาม จะได้รับการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ทางรายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับสาขาการศึกษา (ตารางที่ 5.9) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การหาตำแหน่งแบบไขว้ (cross tabulation) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้ 3001-4000 ริงกิต จำนวน 55 คน ซึ่งสาขาการศึกษา คือ บริหารธุรกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ส่วนน้อยกว่า 4001-5000 ริงกิต จำนวน 19 คน ซึ่งสาขาการศึกษา คือ บริหารธุรกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1

ตารางที่ 5.10 ความสัมพันธ์ทางรายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับระดับการศึกษา

รายได้ต่อเดือน (ริงกิต)	ระดับการศึกษา			
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่นๆ	รวม
น้อยกว่า 3000	17 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 (100.0%)
3001-4000	43 78.2%	9 16.4%	3 5.5%	55 (100.0%)
4001-5000	11 57.9%	7 36.8%	1 5.3%	19 (100.0%)
5001-6000	4 40.0%	5 50.0%	1 10.0%	10 (100.0%)
6001-7000	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 (100.0%)
มากกว่า 7000	3 50.0%	3 50.0%	0 0.0%	6 (100.0%)
รวม	79 73.1%	24 22.2%	5 4.6%	108 (100.0%)

ในส่วนนี้ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ทางรายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับระดับการศึกษา (ตารางที่ 5.10) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การหาตำแหน่งแบบไขว้ (cross tabulation) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้ 3001-4000 ริงกิต จำนวน 55 คน ซึ่งระดับการศึกษาคือ ปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 78.2 ส่วนน้อยกว่า 4001-5000 ริงกิต จำนวน 19 คน ซึ่งระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9

ตารางที่ 5.11 รายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับลักษณะงาน

รายได้ต่อเดือน (ริงกิต)	ลักษณะงาน					
	บริการลูกค้า	บัญชี	ฝ่ายขาย	Technical support	อื่นๆ	รวม
น้อยกว่า 3000	7 41.2%	0 0.0%	4 23.5%	6 35.3%	0 0.0%	17 (100.0%)
3001-4000	16 29.1%	1 1.8%	8 14.5%	23 41.8%	7 12.7%	55 (100.0%)
4001-5000	10 52.6%	1 5.3%	2 10.5%	5 26.3%	1 5.3%	19 (100.0%)
5001-6000	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 (100.0%)
มากกว่า 7000	2 33.3%	0 0.0%	2 33.3%	2 33.3%	0 0.0%	1 (100.0%)
รวม	36 33.3%	4 3.7%	18 16.7%	40 37.0%	10 9.3%	108 (100.0%)

ในส่วนนี้ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ทางรายได้ต่อเดือนเชื่อมโยงกับลักษณะงาน (ตารางที่ 5.11) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การหาตำแหน่งแบบไขว้ (cross tabulation) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้ 3001-4000 ริงกิต จำนวน 55 คน ซึ่งลักษณะงาน คือ technical support จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ส่วนน้อยกว่า 4001-5000 ริงกิต จำนวน 19 คน ซึ่งลักษณะงาน คือ บริการลูกค้า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6

ตารางที่ 5.12 ลักษณะงานเชื่อมโยงกับสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานปัจจุบัน

ลักษณะงาน	สาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานปัจจุบันหรือไม่		
	ใช่	ไม่ใช่	รวม
บริการลูกค้า	12 (33.3%)	24 (66.7%)	36 (100.0%)
บัญชี	2 (50.0%)	2 (50.0%)	4 (100.0%)
ฝ่ายขาย	10 (58.8%)	7 (41.2%)	17 (100.0%)
Technical support	15 (37.5%)	25 (62.5%)	40 (100.0%)
อื่นๆ	2 (22.2%)	7 (77.8%)	9 (100.0%)
รวม	41 (38.7%)	65 (61.3%)	106 (100.0%)

ในส่วนนี้ตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ทางลักษณะงานเชื่อมโยงกับสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานปัจจุบัน (ตารางที่ 5.12) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้ บริการลูกค้า จำนวน 36 คน ซึ่งสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานปัจจุบัน คือ ไม่ใช่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ส่วน Technical support จำนวน 38 คน ซึ่งสาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานปัจจุบันคือ ไม่ใช่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5

5.3 ความคิดเห็นต่อนโยบาย

ส่วนนี้แสดงความคิดเห็นต่อนโยบายเศรษฐกิจ และ SSO ของมาเลเซีย บริบทหรือสิ่งแวดล้อมของมาเลเซีย นโยบายของบริษัท SSO ที่เกี่ยวข้องกับแรงงานชาวไทย

5.3.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเศรษฐกิจและ SSO ของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย

การรับรู้ของแรงงานที่มีทักษะระดับสูงชาวไทยเกี่ยวกับนโยบายเกี่ยวกับ SSO ในประเทศมาเลเซีย เกี่ยวข้องกับการเพิ่มรายได้ของประชากรให้เป็นผู้มีรายได้ระดับสูง การสร้างบรรยากาศด้านการลงทุน SSO ที่เหมาะสม การส่งเสริมการลงทุนบริษัท SSO การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาสร้างองค์ความรู้และบัณฑิตที่ความรู้ธุรกิจ SSO และนโยบายการพัฒนาประเทศให้เป็น knowledge based economy ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่า แรงงานในธุรกิจ SSO ชาวไทยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนโยบายส่งเสริมธุรกิจ SSO ของประเทศมาเลเซีย อยู่ในระดับสูง และในส่วนของ การส่งเสริมการศึกษาและเศรษฐกิจฐานความรู้ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5.13 ความคิดเห็นด้านนโยบายเศรษฐกิจและ SSO

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ประเทศมาเลเซียต้องการเป็นประเทศที่มี รายได้ระดับสูง	2 (1.8%)	7 (6.4%)	48 (43.6%)	34 (30.9%)	18 (16.4%)	3.54	.908	ปานกลาง
2. SSO เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการยกระดับ รายได้ของประเทศ	2 (1.8%)	5 (4.5%)	50 (45.5%)	40 (36.4%)	12 (10.9%)	3.50	.824	ปานกลาง
3. มาเลเซียเป็นประเทศที่คุ้มต่อการลงทุนด้าน SSO ทำให้เกิดบริษัทจำนวนมากในธุรกิจนี้	- -	5 (4.5%)	30 (27.3%)	55 (50%)	19 (17.3%)	3.81	.776	มาก
4. ประเทศมาเลเซียมีนโยบายส่งเสริมธุรกิจ SSO ที่ชัดเจน	4 (3.6%)	7 (6.4%)	42 (38.2%)	39 (35.5%)	16 (14.5%)	3.52	.952	ปานกลาง
5. ประเทศมาเลเซียมีการส่งเสริมให้สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาและบัณฑิตมีความเข้าใจ เกี่ยวกับ SSO	3 (2.7%)	9 (8.2%)	54 (49.1%)	35 (31.8%)	6 (5.5%)	3.30	.815	ปานกลาง
6. ประเทศมาเลเซียให้การส่งเสริมเศรษฐกิจ ฐานความรู้ (knowledge based economy)	4 (3.6%)	5 (4.5%)	47 (42.7%)	41 (37.3%)	11 (10%)	3.46	.880	ปานกลาง

ตารางที่ 5.13 เป็นการนำเสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายเศรษฐกิจ และ Shared Services and Outsourcing (SSO) ของมาเลเซีย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับนโยบาย

มาเลเซียเป็นประเทศที่คุ้มครองการลงทุนด้าน SSO ทำให้เกิดบริษัทจำนวนมากในธุรกิจนี้ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.81 ซึ่งนโยบายที่แรงงานชาวไทยมีความเห็นในระดับปานกลาง คือ ประเทศมาเลเซียต้องการเป็นประเทศที่มีรายได้ระดับสูง ระบบ SSO เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการยกระดับรายได้ของประเทศประเทศมาเลเซียมีนโยบายส่งเสริมธุรกิจ SSO ที่ชัดเจน ประเทศมาเลเซียมีการส่งเสริมให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาและบัณฑิตมีความเข้าใจเกี่ยวกับ SSO และประเทศมาเลเซียให้การส่งเสริมเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge based economy) โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.54, 3.50, 3.52, 3.30 และ 3.46 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.776-0.952 แสดงให้เห็นว่ามีความหลากหลายในความคิดเห็นของแต่ละคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่พอจะทราบบ้างว่าประเทศมาเลเซีย ต้องการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีรายได้ระดับสูง หรือความคิดเห็นระดับปานกลาง (43.6%) อย่างไรก็ตาม เมื่อรวมความคิดเห็น ‘มาก’(30.9%) และ ‘มากที่สุด’(16.4%) ซึ่งเท่ากับร้อยละ 53.3 ทำให้สรุปได้ว่าแรงงาน SSO ชาวไทยในประเทศมาเลเซียรับรู้ว่าการส่งเสริมธุรกิจ SSO ทำให้ประเทศเข้าสู่ประเทศที่มีรายได้ระดับสูง (higher income country) ในประเด็นที่ว่า SSO เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายนี้หรือไม่ นั้น ร้อยละ 45.5 ของผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นปานกลาง ร้อยละ 36.4, ร้อยละ 10.9, ร้อยละ 4.5 และร้อยละ 1.8 ตอบ ‘มาก’ ‘มากที่สุด’ ‘น้อย’ และ ‘น้อยที่สุด’ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าแรงงานไทยอีกกลุ่มใหญ่ไม่ค่อยจะมั่นใจว่าการส่งเสริมธุรกิจ SSO เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายยกระดับรายได้ของประชากรของประเทศมาเลเซีย ประเด็นต่อมาเกี่ยวข้องกับความคุ้มครองการลงทุนในธุรกิจ SSO ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (50.5%) เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 27.3 และร้อยละ 17.4 เห็นด้วยปานกลาง และเห็นด้วยอย่างมาก ตามลำดับ

ในประเด็นความเห็นด้านนโยบายการส่งเสริมธุรกิจ SSO ที่เป็นรูปธรรม ร้อยละ 38.2 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 35.5 และ ร้อยละ 14.5 ‘เห็นด้วยอย่างมาก’ และ ‘มากที่สุด’ ตามลำดับ ที่เหลือตอบ ‘เห็นด้วยน้อย’ และ ‘น้อยที่สุด’ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ารัฐบาลประเทศมาเลเซียกำหนดนโยบายการส่งเสริมธุรกิจ SSO ค่อนข้างชัดเจน ประเด็นการส่งเสริมสถานศึกษาให้พัฒนาองค์ความรู้และให้ความรู้แก่นักศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจ SSO ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (49.1%) ‘เห็นด้วยปานกลาง’ และเป็นประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดด้านนโยบายร้อยละ 31.8 และร้อยละ 5.5 ‘เห็นด้วยมาก’ และ ‘เห็นด้วยมากที่สุด’ ตามลำดับ อีกร้อยละ 4.5 และ ร้อยละ 3.6 ‘เห็นด้วยน้อย’ และ ‘เห็นด้วยน้อยที่สุด’ ตามลำดับประเด็นสุดท้ายด้านนโยบายเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมนโยบายเศรษฐกิจฐานความรู้ ร้อยละ 42.7 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ‘เห็นด้วยปานกลาง’ ร้อยละ 37.3 ‘เห็นด้วยมาก’ และ

ร้อยละ 10.0 ‘เห็นด้วยมากที่สุด’ อีกร้อยละ 4.5 และร้อยละ 3.6 ‘เห็นด้วยน้อย’ และ ‘น้อยที่สุด’ ตามลำดับ

5.3.2 ความเข้าใจด้านบริบทและสภาพแวดล้อมของมาเลเซีย

ในประเด็นของความเข้าใจด้านบริบทและสภาพแวดล้อมของมาเลเซีย ได้แก่ นโยบายเศรษฐกิจของมาเลเซียเอื้อต่อการทำงาน มาเลเซียมีกระบวนการและขั้นตอนในการส่งเสริมธุรกิจ SSO ชัดเจน บรรยากาศพหุวัฒนธรรมในมาเลเซียเอื้อต่อการทำงาน อัตราค่าจ้างและค่าครองชีพในมาเลเซียมีความเหมาะสม มาเลเซียมีสาธารณูปโภคที่อำนวยความสะดวกต่อการทำงาน มาเลเซียมีข้อกำหนดระเบียบข้อบังคับการจ้างงานที่ชัดเจน ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม พบว่า บรรยากาศพหุวัฒนธรรมในมาเลเซียและนโยบายเศรษฐกิจของมาเลเซียเอื้อต่อการทำงาน เอื้อต่อการทำงานในระดับมาก

ตารางที่ 5.14 ความคิดเห็นของพนักงานคนไทยด้านบริบท สภาพแวดล้อมของมาเลเซีย

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. นโยบายเศรษฐกิจของมาเลเซียเอื้อต่อ การทำงานในภาคธุรกิจนี้	7 (6.4%)	10 (9.1%)	34 (30.9%)	41 (37.3%)	17 (15.5%)	3.47	1.068	ปานกลาง
2. มาเลเซียมีกระบวนการและขั้นตอนใน การส่งเสริมธุรกิจ SSO ชัดเจน	4 (3.6%)	9 (8.2%)	43 (39.1%)	38 (34.5%)	14 (12.7%)	3.45	.951	ปานกลาง
3. บรรยากาศพหุวัฒนธรรมในมาเลเซีย เอื้อต่อการทำงานในภาคธุรกิจนี้	2 (1.8%)	7 (6.4%)	29 (26.4%)	42 (38.2%)	29 (26.4%)	3.82	.964	มาก
4. อัตราค่าจ้างและค่าครองชีพในมาเลเซีย มีความเหมาะสม	6 (5.5%)	16 (14.5%)	36 (32.7%)	39 (35.5%)	10 (9.1%)	3.29	1.019	ปานกลาง
5. มาเลเซียมีสาธารณูปโภคที่อำนวยความสะดวก ต่อการทำงานในภาคธุรกิจนี้ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ การคมนาคม	2 (1.8%)	7 (6.4%)	31 (28.2%)	48 (43.6%)	19 (17.3%)	3.70	.903	ปานกลาง
6. มาเลเซียมีข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ การจ้างงานที่ชัดเจนและเหมาะสมกับ ธุรกิจ SSO	10 (9.1%)	8 (7.3%)	30 (27.3%)	48 (43.6%)	12 (10.9%)	3.41	1.085	ปานกลาง

ตารางที่ 5.14 ซึ่งเป็นการนำเสนอด้านบริบทและสภาพแวดล้อมของมาเลเซีย พบว่า กลุ่มตัวอย่างบรรยากาศพหุวัฒนธรรมในมาเลเซียเอื้อต่อการทำงานในภาคธุรกิจนี้ ในระดับดีมาก โดยมี คะแนนเฉลี่ย 3.82 นโยบายเศรษฐกิจของมาเลเซียเอื้อต่อการทำงาน มาเลเซียมีกระบวนการและขั้นตอน ในการส่งเสริมธุรกิจ SSO ชัดเจน อัตราค่าจ้างและค่าครองชีพในมาเลเซียมีความเหมาะสม ทำงานมาเลเซีย มีสาธารณูปโภคที่อำนวยความสะดวกต่อการทำงานและมาเลเซียมีข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับการ จ้างงานที่ชัดเจนและเหมาะสมกับธุรกิจ SSO แรงงานชาวไทยมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.45, 3.29, 3.70 และ 3.41 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.903-1.085 แสดงให้เห็นว่ามีความหลากหลายในความคิดเห็นของแต่ละคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเข้าใจด้านบรรยากาศ พหุวัฒนธรรมในมาเลเซียเอื้อต่อการทำงาน ความคิดเห็นระดับมาก ร้อยละ 38.2 และระดับมากที่สุด ร้อยละ 26.4 ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 64.6 ทำให้สรุปได้ว่าแรงงานชาวไทยในประเทศมาเลเซียความเข้าใจ ด้านบริบทและประเด็นสภาพแวดล้อมของมาเลเซียบรรยากาศพหุวัฒนธรรมในมาเลเซียเอื้อต่อการทำงาน

ส่วนระดับความเข้าใจในบริบทและสภาพแวดล้อมของมาเลเซียในระดับปานกลาง มีรายละเอียดดังนี้ ประเด็นนโยบายเศรษฐกิจของมาเลเซียเอื้อต่อการทำงานในภาคธุรกิจมีความคิดเห็น ในระดับมาก ร้อยละ 37.3 ระดับปานกลาง ร้อยละ 30.9 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 15.5 ระดับน้อย ร้อยละ 9.1 และระดับน้อยที่สุดร้อยละ 6.4

ประเด็นมาเลเซีย มีกระบวนการและขั้นตอนในการส่งเสริมธุรกิจ SSO ชัดเจนมีความ คิดเห็นระดับปานกลาง ร้อยละ 39.1 ระดับมาก ร้อยละ 34.5 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 12.7 ระดับน้อย ร้อยละ 8.2 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 3.6 ตามลำดับประเด็นอัตราค่าจ้างและค่าครองชีพในมาเลเซียมี ความเหมาะสมมีความคิดเห็นระดับมาก ร้อยละ 35.5 ปานกลางร้อยละ 32.7 น้อยร้อยละ 14.5 มากที่สุด ร้อยละ 9.1 น้อยที่สุดร้อยละ 5.5 ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่ว่า มาเลเซียมีสาธารณูปโภคที่อำนวยความสะดวกต่อการทำงานมีความคิดเห็นในระดับมาก ร้อยละ 43.6 และระดับมากที่สุด ร้อยละ 17.3 ซึ่งเท่ากับร้อยละ 60.9 และในส่วนประเด็นมาเลเซียมีข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับการจ้างงานที่ชัดเจน และเหมาะสมกับธุรกิจ SSO มีความคิดเห็นระดับมาก ร้อยละ 43.6 ปานกลาง ร้อยละ 27.3 มากที่สุด ร้อยละ 10.9 น้อยที่สุด ร้อยละ 9.1 น้อย ร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

5.3.3 นโยบายบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนของนโยบายของบริษัท พบว่า บริษัทมีแผนการรับพนักงานคนไทยเพิ่ม บริษัทเปิดรับสมัครพนักงานหลายช่องทางบริษัทมีคู่มือการปฏิบัติงาน (documentation) ที่ชัดเจน การได้รับการฝึกฝนทักษะจากบริษัท บริษัทมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน บริษัทมีพนักงานจากหลากหลายเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรมได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาและอุปสรรค สภาพแวดล้อมการทำงานในบริษัทเอื้อต่อการทำงาน บริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ดีในการปฏิบัติงานช่วยให้การทำงานสะดวกคล่องตัว บริษัทตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทางบริษัทให้ความสำคัญในการปฏิบัติศาสนกิจสามารถจัดหาอาหารและความบันเทิงที่เหมาะสมได้สะดวกบริษัทให้เงินเดือนที่เหมาะสม บริษัทมีการจัดสวัสดิการและดูแลท่านอย่างเหมาะสมและโอกาสของพนักงานคนไทยยังคงเปิดกว้าง อยู่ในระดับสูง และบริษัทให้โบนัสที่มากพอและทำให้การทำงานน่าสนใจ บริษัทมีการขึ้นเงินเดือนตามผลการประเมินและเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5.15 ความคิดเห็นด้านนโยบายบริษัท

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. บริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีแผนการรับพนักงานคนไทยเพิ่ม	5 (4.5%)	8 (7.3%)	28 (25.5%)	40 (36.4%)	25 (22.7%)	3.68	1.065	ปานกลาง
2. บริษัทที่ท่านทำงานอยู่เปิดรับสมัครพนักงานหลายช่องทาง	8 (7.3%)	7 (6.4%)	35 (31.8%)	34 (30.9%)	25 (22.7%)	3.56	1.134	ปานกลาง
3. บริษัทมีคู่มือการปฏิบัติงาน (documentation) ที่ชัดเจนทำให้ท่านเรียนรู้งานได้เร็ว	3 (2.7%)	9 (8.2%)	37 (33.6%)	36 (32.7%)	24 (21.8%)	3.63	1.006	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการฝึกฝนทักษะจากบริษัทของท่าน	2 (1.8%)	2 (1.8%)	30 (27.3%)	41 (37.3%)	34 (30.9%)	3.94	.911	มาก
5. บริษัทของท่านมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานของ ท่าน	4 (3.6%)	6 (5.5%)	31 (28.2%)	42 (38.2%)	26 (23.6%)	3.73	1.006	ปานกลาง
6. บริษัทของท่านมีพนักงานจากหลากหลายเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม	1 (.9%)	3 (2.7%)	15 (13.6%)	30 (27.3%)	61 (55.5%)	4.43	.881	มาก
7. ท่านได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาและอุปสรรค	8 (7.3%)	3 (2.7%)	25 (22.7%)	41 (37.3%)	32 (29.1%)	3.79	1.123	ปานกลาง
8. สภาพแวดล้อมการทำงานในบริษัทเอื้อต่อการทำงานของ ท่าน	2 (1.8%)	4 (3.6%)	25 (22.7%)	35 (31.8%)	43 (39.1%)	4.04	.971	มาก

ตารางที่ 5.15 (ต่อ)

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
9. บริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ดีในการปฏิบัติงาน ช่วยให้การทำงานสะดวกคล่องตัว	2 (1.8%)	5 (4.5%)	30 (27.3%)	36 (32.7%)	37 (33.6%)	3.92	.978	มาก
10. บริษัทตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม สะดวกในการ เดินทาง	- -	2 (1.8%)	18 (16.4%)	36 (32.7%)	53 (48.2%)	4.28	.806	มาก
11. บริษัทให้ความสะดวกในการปฏิบัติศาสนกิจของ ท่านเป็นอย่างดี	1 (.9%)	3 (2.7%)	24 (21.8%)	30 (27.3%)	50 (45.5%)	4.16	.929	มาก
12. ท่านสามารถจัดหาอาหารและ entertainment ที่เหมาะสมได้สะดวก	2 (1.8%)	5 (4.5%)	33 (30.0%)	32 (29.1%)	37 (33.6%)	3.89	.994	มาก
13. บริษัทให้เงินเดือนที่เหมาะสม	10 (9.1%)	10 (9.1%)	37 (33.6%)	40 (36.4%)	12 (10.9%)	3.31	1.086	ปานกลาง
14. บริษัทให้โบนัสที่มากพอและทำให้การทำงาน น่าสนใจ	30 (27.3%)	12 (10.9%)	34 (30.9%)	25 (22.7%)	9 (8.2%)	2.74	1.304	ปานกลาง
15. บริษัทมีการขึ้นเงินเดือนตามผลการประเมินและ เหมาะสม	27 (24.5%)	11 (10.0%)	34 (30.9%)	29 (26.4%)	9 (8.2%)	2.84	1.289	ปานกลาง
16. บริษัทของท่านจัดสวัสดิการและดูแลท่านอย่าง เหมาะสม	13 (11.8%)	22 (20.0%)	36 (32.7%)	30 (27.3%)	9 (8.2%)	3.00	1.133	ปานกลาง
17. โอกาสของพนักงานคนไทยยังคงเปิดกว้างในภาค ธุรกิจนี้ในประเทศมาเลเซีย	2 (1.8%)	8 (7.3%)	27 (24.5%)	44 (40.4%)	28 (25.5%)	3.81	.967	มาก

จากตารางที่ 5.15 ซึ่งเป็นการนำเสนอด้านนโยบายของบริษัท พบว่า กลุ่มตัวอย่าง บริษัทมีพนักงานจากหลากหลายเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรมโดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.43 บริษัทตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทางคะแนนเฉลี่ย 4.28 บริษัทให้ความสะดวกในการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.16 สภาพแวดล้อมการทำงานในบริษัทเอื้อต่อการทำงานคะแนนเฉลี่ย 4.04 การได้รับการฝึกฝนทักษะจากบริษัทคะแนนเฉลี่ย 3.94 บริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ดีในการปฏิบัติงานช่วยให้การทำงานสะดวกคล่องตัวคะแนนเฉลี่ย 3.92 จัดหาอาหารและความบันเทิงที่เหมาะสมได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย 3.89 โอกาสของพนักงานคนไทยยังคงเปิดกว้างคะแนนเฉลี่ย 3.81 ได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาและอุปสรรคคะแนนเฉลี่ย 3.79 บริษัทมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน คะแนนเฉลี่ย 3.73 บริษัทมีแผนการรับพนักงานคนไทยเพิ่มโดยคะแนนเฉลี่ย 3.68 บริษัทมีคู่มือการปฏิบัติงาน (documentation) ที่ชัดเจนคะแนนเฉลี่ย 3.63 บริษัทเปิดรับสมัครพนักงานหลายช่องทาง คะแนนเฉลี่ย 3.56 บริษัทให้เงินเดือนที่เหมาะสมคะแนนเฉลี่ย 3.31 บริษัทมีการจัดสวัสดิการและดูแลท่านอย่างเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 3.00 บริษัทมีการขึ้นเงินเดือนตามผลการประเมินและเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 2.84 และบริษัทให้โบนัสที่มากพอและทำให้การทำงานน่าสนใจคะแนนเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.806 – 1.304 แสดงให้เห็นว่ามีความหลากหลายในความคิดเห็นของแต่ละคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่บริษัทมีพนักงานจากหลากหลายเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรมโดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ร้อยละ 55.5 และมาก ร้อยละ 27.3 ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 82.8 ทำให้สรุปได้ว่าแรงงานชาวไทยในประเทศมาเลเซียความเข้าใจด้านนโยบายของบริษัท ว่ารับพนักงานจากหลากหลายเชื้อชาติ ภาษาและวัฒนธรรม ประเด็นที่ว่า บริษัทตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทางมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.2 และมาก ร้อยละ 32.7 ซึ่งเท่ากับร้อยละ 80.9 บริษัทให้ความสะดวกในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ร้อยละ 45.5 และมาก ร้อยละ 27.3 ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 72.8 ประเด็นสภาพแวดล้อมการทำงานในบริษัทเอื้อต่อการทำงาน มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ร้อยละ 39.1 และมาก ร้อยละ 31.8 ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 70.9 ประเด็นการได้รับการฝึกฝนทักษะจากบริษัทมีความคิดเห็นระดับมาก ร้อยละ 37.3 และมากที่สุด ร้อยละ 29.1 ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 66.4 ประเด็นบริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ดีในการปฏิบัติงานช่วยให้การทำงานสะดวกคล่องตัวมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ร้อยละ 33.6 และมาก ร้อยละ 32.7 ซึ่งเท่ากับร้อยละ 66.3 ประเด็นจัดหาอาหาร และ entertainment ที่เหมาะสมได้สะดวกมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ร้อยละ 33.6 และมาก ร้อยละ 29.1 ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 62.7 ประเด็นโอกาสของพนักงานคนไทยยังคงเปิดกว้างมีความคิดเห็นระดับมาก ร้อยละ 40.4 และมากที่สุด ร้อยละ 25.5 ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 65.9

ประเด็นได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาและอุปสรรคมีความคิดเห็นระดับมาก ร้อยละ 37.3 และมากที่สุด ร้อยละ 29.1 ซึ่งเท่ากับร้อยละ 66.4 ประเด็นบริษัท

มีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานมีความคิดเห็นระดับมาก ร้อยละ 38.2 และมากที่สุดร้อยละ 23.6 ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 61.8 ประเด็นบริษัทมีแผนการรับพนักงานคนไทยเพิ่มโดยมีความคิดเห็นระดับมาก ร้อยละ 36.4 มากที่สุด ร้อยละ 22.7 และซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 59.1 ประเด็นบริษัทมีคู่มือการปฏิบัติงาน (documentation) ที่ชัดเจนมีความคิดเห็นระดับมาก ร้อยละ 32.7 มากที่สุด ร้อยละ 21.8 และซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 54.5 ประเด็นบริษัทเปิดรับสมัครพนักงานหลายช่องทางมีความคิดเห็นระดับมาก ร้อยละ 30.9 มากที่สุด ร้อยละ 22.7 และซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 53.6 ประเด็นบริษัทให้เงินเดือนที่เหมาะสมมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ร้อยละ 30.9 มาก ร้อยละ 22.7 มากที่สุด ร้อยละ 10.9 น้อย ร้อยละ 9.1 น้อยที่สุด ร้อยละ 9.1 ตามลำดับ ประเด็นบริษัทมีการจัดสวัสดิการและดูแลท่านอย่างเหมาะสมมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ร้อยละ 32.7 มาก ร้อยละ 27.3 น้อย ร้อยละ 20.0 น้อยที่สุด ร้อยละ 11.8 มากที่สุด ร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

ส่วนระดับความเข้าใจด้านนโยบายในระดับปานกลาง มีรายละเอียดดังนี้ บริษัทมีการขึ้นเงินเดือนตามผลการประเมินและเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 30.9 มาก ร้อยละ 26.4 น้อยที่สุด ร้อยละ 24.5 น้อย ร้อยละ 10.0 มากที่สุด ร้อยละ 8.2 ตามลำดับ และบริษัทให้โบนัสที่มากพอ และทำให้การทำงานน่าสนใจมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ร้อยละ 30.9 น้อยที่สุด ร้อยละ 27.3 มาก ร้อยละ 22.7 น้อย ร้อยละ 10.9 มากที่สุด ร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีแผนการรับพนักงานคนไทยเพิ่ม บริษัทที่ท่านทำงานอยู่เปิดรับสมัครพนักงานหลายช่องทาง บริษัทมีคู่มือการปฏิบัติงาน (documentation) ที่ชัดเจนทำให้ท่านเรียนรู้งานได้เร็ว ท่านได้รับการฝึกฝนทักษะจากบริษัทของท่าน บริษัทของท่านมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานของท่าน บริษัทของท่านมีพนักงานจากหลากหลายเชื้อชาติ ภาษาและวัฒนธรรม ท่านได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาและอุปสรรค สภาพแวดล้อมการทำงานในบริษัทเอื้อต่อการทำงานของท่าน บริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ดีในการปฏิบัติงานช่วยให้การทำงานสะดวกคล่องตัว บริษัทตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง บริษัทให้ความสะดวกในการปฏิบัติศาสนกิจของท่านเป็นอย่างดี ท่านสามารถจัดหาอาหารและความบันเทิงที่เหมาะสมได้สะดวก บริษัทให้เงินเดือนที่เหมาะสม บริษัทของท่านจัดสวัสดิการและดูแลท่านอย่างเหมาะสม และโอกาสของพนักงานคนไทยยังคงเปิดกว้างในภาคธุรกิจนี้ในประเทศมาเลเซียในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.43 - 3.00 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบริษัทให้โบนัสที่มากพอและทำให้การทำงานน่าสนใจ และบริษัทมีการขึ้นเงินเดือนตามผลการประเมินและเหมาะสม ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.74 และ 2.84 ตามลำดับ

5.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในภาคธุรกิจ SSO

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในภาคธุรกิจ SSO ทั้งสามประเภทธุรกิจ คือ กลุ่มธนาคาร การเงิน และการประกันภัย โทรมคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มพลังงานและปิโตรเลียมของมาเลเซียต่อกฎหมาย โดยแบ่งออกเป็นสามส่วน ส่วนแรก เป็นการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานมาเลเซียโดยมี 10 ประเด็นที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ส่วนที่สอง เป็นสิทธิพิเศษต่างๆ และส่วนที่สาม เป็นเรื่องการอำนวยความสะดวกในการทำ employment pass ซึ่งทั้งสามส่วนเป็นการแสดงผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน¹⁰² จากบริษัทต่างๆ พร้อมทั้งการวิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยวิธีสัมภาษณ์พนักงานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลจากบริษัทที่อยู่ในธุรกิจ

ทั้งสามส่วนดังกล่าว เป็นการวิเคราะห์ประเด็นต่างๆที่เกี่ยวกับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานมาเลเซีย มี 10 ประเด็นด้วยกันทั้งหมด นอกจากนั้นแล้วเรื่องค่าจ้าง ค่าทำงานล่วงเวลา สิทธิพิเศษต่างๆ และการรักษาพยาบาล และเรื่องขั้นตอนการอำนวยความสะดวกในการทำ employment pass

5.4.1 การคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานมาเลเซีย

ประเด็นการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานที่ต้องการนำเสนอ ประกอบด้วย 10 ประเด็น ดังนี้ สัญญาการจ้างงานที่เป็นธรรมระหว่างพนักงานและบริษัท การได้รับวันหยุดตามสิทธิที่พึงได้รับตามกฎหมายแรงงานมาเลเซีย การใช้สิทธิลาป่วย ลากิจ และลาพักผ่อนโดยไม่โดนหักค่าจ้าง การหักภาษีและประกันจากบริษัทในอัตราที่เหมาะสม ระยะเวลาทดลองงานได้รับการแจ้งอย่างชัดเจน และเป็นธรรม การระบุการบอกเลิกสัญญาจากนายจ้างในสัญญาอย่างชัดเจนและเป็นธรรมการใช้กฎหมายแรงงานที่ดี และเป็นธรรมการนำนโยบายการส่งเสริม SSO มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การลดขั้นตอน incentive ต่างๆ ถูกนำเสนอผลอยู่ในรูปของความพึงพอใจของพนักงานในประเด็นดังกล่าวดังปรากฏในตารางที่ 5.16

¹⁰² เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่างๆในภาคอุตสาหกรรมบริการ SSOทั้งสามประเภทธุรกิจ คือ กลุ่มธนาคาร การเงิน และการประกันภัย, โทรมคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มพลังงานและปิโตรเลียม

ตารางที่ 5.16 ความคิดเห็นด้านการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานมาเลเซีย

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. สัญญาการจ้างงานระหว่างท่านและบริษัทเป็นธรรม	5 (4.5%)	9 (8.2%)	39 (35.5%)	39 (35.5%)	17 (15.5%)	3.5	1.006	ปานกลาง
2. ท่านได้รับวันหยุดตามสิทธิที่พึงได้รับตามกฎหมายแรงงานมาเลเซีย	3 (2.7%)	4 (3.6%)	32 (29.1%)	46 (41.8%)	24 (21.8%)	3.77	.929	ปานกลาง
3. ท่านสามารถลาป่วยได้ตามสิทธิโดยไม่โดนหักค่าจ้าง	1 (0.9%)	9 (8.2%)	17 (15.5%)	43 (39.1%)	40 (36.4%)	4.02	.967	มาก
4. ท่านสามารถลาภักิจได้ตามสิทธิโดยไม่โดนหักค่าจ้าง	3 (2.7%)	8 (7.3%)	30 (27.3%)	37 (33.6%)	32 (29.1%)	3.79	1.032	ปานกลาง
5. ท่านสามารถลาพักผ่อนได้ตามสิทธิ โดยไม่โดนหักค่าจ้าง	1 (0.9%)	9 (8.2%)	24 (21.8%)	37 (33.6%)	37 (33.6%)	3.93	.993	มาก
6. ท่านโดนหักภาษีและประกันจากบริษัทในอัตราที่เหมาะสม	8 (7.3%)	16 (14.5%)	35 (31.8%)	40 (36.4%)	11 (10.0%)	3.27	1.066	ปานกลาง

ตารางที่ 5.16 (ต่อ)

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
7. ระยะเวลาทดลองงานได้รับการจ้างอย่างชัดเจนและเป็นธรรม	5 (4.5%)	3 (2.7%)	37 (33.6%)	44 (40.0%)	21 (19.1%)	3.66	.970	ปานกลาง
8. มีการระบุนักบวกลูกสัญญาจากนายจ้างในสัญญา	4 (3.6%)	7 (6.4%)	38 (34.5%)	40 (36.4%)	21 (19.1%)	3.61	.987	ปานกลาง
9. มีการใช้กฎหมายแรงงานที่ดีและเป็นธรรม	4 (3.6%)	7 (6.4%)	36 (32.7%)	46 (41.8%)	14 (12.7%)	3.55	.934	ปานกลาง
10. มีการนำนโยบายการส่งเสริม SSO มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การลดขั้นตอน incentive ต่างๆ	5 (4.5%)	9 (8.2%)	48 (43.6%)	37 (33.6%)	10 (9.1%)	3.35	.927	ปานกลาง

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานมาเลเซีย (ตารางที่ 5.16) โดยมุ่งประเด็นทั้ง 10 ประเด็น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า 2 ประเด็นเหล่านี้ ได้แก่ การลาป่วยโดยไม่หักค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.02 และรองลงมา การลาพักผ่อนโดยไม่หักค่าจ้างคือ 3.93 ส่วนอีก 8 ประเด็นต่างๆ เหล่านี้ได้แก่ เรื่องวันหยุดตามสิทธิที่พึงได้รับ การลาพักโดยไม่หักค่าจ้าง ระยะเวลาการทดลองงาน การบอกเลิกสัญญา การใช้กฎหมายแรงงานที่ดีและเป็นธรรม สัญญาการจ้างงานที่เป็นธรรมระหว่างพนักงานและบริษัทการนำนโยบายการส่งเสริม SSO มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การลดขั้นตอน incentive ต่างๆ และการหักภาษีและประกันจากบริษัทในอัตราที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยดังนี้ 3.77, 3.79, 3.66, 3.61, 3.55, 3.35 และ 3.27 ตามลำดับ โดยประเด็นการลาป่วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.02 และประเด็นการหักภาษีและประกันจากบริษัทในอัตราที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.27

จากค่าเฉลี่ยที่ได้ข้างต้นก็นำมาประเมินระดับความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้ 1.0-1.80 คือ น้อยที่สุด 1.81-2.60 คือ น้อย 2.61-3.80 คือ ปานกลาง 3.81-4.60 คือ มาก และ 4.61-5.00 คือ มากที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากใน 2 ประเด็นเหล่านี้ ได้แก่ การลาป่วยและการลาพักผ่อนโดยไม่หักค่าจ้างนอกเหนือจากนั้นพบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง อีก 8 ประเด็นคือ วันหยุดตามสิทธิที่พึงได้รับ การลาพักโดยไม่หักค่าจ้าง ระยะเวลาการทดลองงาน การบอกเลิกสัญญา การใช้กฎหมายแรงงานที่ดีและเป็นธรรม สัญญาการจ้างงานที่เป็นธรรมระหว่างพนักงานและบริษัทการนำนโยบายการส่งเสริม SSO มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การลดขั้นตอน incentive ต่างๆ และการหักภาษีและประกันจากบริษัทในอัตราที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาที่ได้มาข้างต้นใน 2 ประเด็นดังกล่าวที่อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ส่วนประเด็นอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

หลังจากนั้นเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละของแต่ละระดับคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 10 ประเด็น ดังแผนภาพที่ 4.3 พบว่า ประเด็นสัญญาการจ้างงานที่เป็นธรรมระหว่างพนักงานและบริษัทมีค่าร้อยละสูงสุด 35.5 ทั้งระดับมากและปานกลาง เรื่องการได้รับวันหยุดตามสิทธิที่พึงได้รับตามกฎหมายแรงงานมาเลเซีย มีค่าร้อยละสูงสุดคือร้อยละ 41.8 ที่ระดับมาก เรื่องการใช้สิทธิลาป่วย มีค่าร้อยละสูงสุด 39.1 ที่ระดับมาก เรื่องลาพัก พบค่าร้อยละ 33.64 เป็นร้อยละสูงสุดในระดับมาก เรื่องลาพักผ่อน ค่าร้อยละสูงสุดทั้งระดับมากและมากที่สุด คือ 33.6 เรื่องการหักภาษีและประกันจากบริษัทในอัตราที่เหมาะสมร้อยละ 36.4 อยู่ในระดับมาก เรื่องระยะเวลาทดลองงานได้รับการแจ้ง อย่างชัดเจนและเป็นธรรม ร้อยละ 40 อยู่ในระดับมาก เรื่องการระบุนการบอกเลิกสัญญาจากนายจ้างในสัญญาร้อยละ 36.4 อยู่ในเกณฑ์มากเรื่องการใช้กฎหมายแรงงานที่ดีและเป็นธรรมร้อยละ 41.8 อยู่ในระดับมากเรื่องการนำนโยบายการส่งเสริม SSO มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การลดขั้นตอน incentive ต่างๆ ร้อยละ 43.64 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง อีกทั้งเมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น พบว่า มีค่าที่ไม่สูงและ

ค่อนข้างใกล้เคียงกันมาก โดยมีค่าตั้งแต่ 0.929 ถึง 1.06 ซึ่งให้เห็นถึงการกระจายตัวของข้อมูลที่มีความใกล้เคียงกัน กล่าวได้ว่าค่าเฉลี่ยสามารถใช้เป็นตัวแทนในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และนอกจากนั้นค่าสัณยศาสตร์แสดงให้เห็นร้อยละของผู้ที่ไม่ตอบทั้ง 10 ประเด็น พบว่า มี 4 ประเด็น คือ การบอกเลิกสัญญาจ้าง ระยะเวลาทดลองงาน การหักภาษีและประกันและการลาภกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบ คิดเป็นร้อยละ 100 ในขณะที่อีก 6 ประเด็นที่เหลือ คิดเป็น ร้อยละ 0.01-0.92 เท่านั้นที่ไม่มี การตอบ

5.4.2 ความพึงพอใจด้านค่าจ้าง สิทธิพิเศษ และการรักษาพยาบาล

ในเนื้อหาก่อนหน้านี้เป็นการนำเสนอประเด็นต่างๆภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายแรงงาน ในขณะที่ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ในเรื่องสิทธิพิเศษต่างๆรวมถึง การคุ้มครองตามกฎหมาย มาเลเซีย การรักษาพยาบาล การประกันสุขภาพ ค่าจ้างและการได้รับค่าล่วงเวลาที่เหมาะสม (ตารางที่ 5.17)

จากการศึกษาถึงประเด็นต่างๆทั้ง 4 ประเด็นข้างต้น พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ทั้ง 4 ประเด็นได้แก่ การได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลและการประกันสุขภาพ การคุ้มครองตามกฎหมาย มาเลเซีย การได้รับค่าจ้างและการได้รับค่าล่วงเวลาที่เหมาะสม คือ 3.45, 3.35, 3.28 และ 2.76 ตามลำดับ (ดังตารางที่ 4.5) ทำให้ทราบว่าประเด็นการได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลและการประกันสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุด และการได้รับค่าทำงานล่วงเวลาที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด

ตารางที่ 5.17 ความพึงพอใจด้านค่าจ้าง สิทธิพิเศษและการรักษาพยาบาล

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายมาเลเซียอย่างเหมาะสม	9 (8.2%)	6 (5.5%)	44 (40.0%)	38 (34.5%)	12 (10.9%)	3.35	1.031	ปานกลาง
2. ท่านได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลและประกันสุขภาพจากบริษัทอย่างเหมาะสม	7 (6.4%)	10 (9.1%)	32 (29.1%)	48 (43.6%)	13 (11.8%)	3.45	1.028	ปานกลาง
3. ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม	6 (5.5%)	15 (13.6%)	40 (36.4%)	37 (33.6%)	10 (9.1%)	3.28	1.003	ปานกลาง
4. ท่านได้รับค่าทำงานล่วงเวลาที่เหมาะสม	27 (24.5%)	15 (13.6%)	32 (29.1%)	23 (20.9%)	10 (9.1%)	2.76	1.306	ปานกลาง

หลังจากนั้น เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจในเนื้อหา 4 ประเด็น โดยใช้เกณฑ์ที่ได้อธิบายในเนื้อหา 5.3.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ประเด็น เช่นเดียวกันนั้น พบว่าค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลา สูงที่สุด คือ 1.30 ในขณะที่ในสามประเด็นที่เหลือต้นนั้น พบว่า มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ใกล้เคียงกันมาก นั่นคือ 1.031, 1.028 และ 1.003 ตามลำดับ (ดูตารางที่ 5.17)

ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วย ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับความพึงพอใจต่างๆ กัน กล่าวคือการที่สิทธิการรักษาพยาบาลและประกันสุขภาพ ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเนื่องจากมีสัดส่วนของระดับความพึงพอใจในระดับมากถึง ร้อยละ 43.6 ในขณะเดียวกัน ประเด็นเรื่องการคุ้มครองตามกฎหมายมาเลเซีย มีค่าร้อยละที่ระดับปานกลางสูงกว่าระดับมาก นั่นคือ ร้อยละ 40.0 อีกทั้งเรื่อง ค่าจ้างที่แรงงานได้รับนั้น มีค่าร้อยละความพึงพอใจที่ระดับปานกลางสูงถึงร้อยละ 36.4 เช่นเดียวกับประเด็นเรื่องการได้รับค่าล่วงเวลาของแรงงาน พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของแรงงานอยู่ที่ระดับปานกลาง ร้อยละ 29.1

5.4.3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานชาวไทย

เมื่อพิจารณาจากระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการยื่นใบอนุญาตทำงานนั้น กล่าวได้ว่า ประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนการอำนวยความสะดวกในการทำ employment pass ที่รวดเร็วและการอำนวยความสะดวกโดยบริษัท ทั้งสองเป็นประเด็นที่น่าสนใจยิ่ง ที่ทำให้เพิ่มโอกาสให้แรงงานไทยสามารถก้าวสู่ตลาดแรงงานของภาคธุรกิจ SSO จึงทำให้มีการศึกษามุมมองต่อประเด็นเหล่านี้

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานทั้งสองประเด็นดังกล่าว พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในประเด็นเรื่องที่บริษัทเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดทำ employment pass โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.48 ในขณะที่ ประเด็นความรวดเร็วในการทำ employment pass นั้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 แสดงให้เห็นว่าค่าความพึงพอใจในเรื่องการอำนวยความสะดวก employment pass โดยบริษัท สูงกว่าเรื่องความรวดเร็วในการทำ employment pass จากผลของค่าเฉลี่ย ที่ได้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจทั้งสองประเด็นว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 5.18)

ขณะเดียวกัน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีความใกล้เคียงกันนั่นคือ การอำนวยความสะดวกเรื่อง employment pass โดยบริษัทมีค่าเท่ากับ 1.198 ซึ่งสูงกว่าค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินการ employment pass ที่มีความสะดวกรวดเร็ว เพียงเล็กน้อย นั่นคือ 1.155 ดังข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ 5.18 แสดงให้เห็นการกระจายตัวของการให้คะแนนในแต่ละประเด็นมีความสม่ำเสมอ นั่นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยที่ได้สามารถเป็นคะแนนตัวแทนในการอธิบายถึงระดับความพึงพอใจได้

หลังจากนั้น จึงนำค่าร้อยละที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นมานำเสนอเป็นระดับๆ ในรูปของกราฟแท่ง ดังตารางที่ 5.18 ตามเกณฑ์การแปลความหมาย พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามพอใจในเรื่อง ความรวดเร็วในการทำ employment pass ที่ระดับมากคิดเป็นร้อยละ 27.4 และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.5 ส่วนเรื่องประเด็นการอำนวยความสะดวก employment pass โดยบริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.6 และ 29.1 ในระดับมากและปานกลาง ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนได้ให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ในประเด็นที่บริษัทเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการทำ employment pass ในขณะที่ประเด็นเรื่องความรวดเร็ว ยังพบร้อยละ 0.91 การไม่ตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.18 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานชาวไทย

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ขั้นตอนการได้รับ eemployment pass มีความรวดเร็ว	18 (16.4%)	13 (11.8%)	38 (34.5%)	30 (27.4%)	10 (9.1%)	3.01	1.198	ปานกลาง
2. บริษัทอำนวยความสะดวกในการจัดทำ employment pass	9 (8.2%)	10 (9.1%)	32 (29.1%)	37 (33.6%)	22 (20.0%)	3.48	1.155	ปานกลาง

5.5 คุณลักษณะสมรรถนะ (Competency) จากกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิด KSAOs

ข้อมูลที่ได้มาจากการประมวลผลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นส่วนการแสดงความคิดเห็นแบบสเกล 5 ระดับ (Likert Scales) จากน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด (1-5) โดยถามความคิดเห็นของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในข้อคำถามเกี่ยวกับคุณสมบัติและความสามารถของพนักงานในภาคธุรกิจ SSO คำถามถูกแบ่งเป็น 4 ตอนตามกรอบแนวคิด KSAOs ซึ่งส่วนที่หนึ่งว่าด้วย ความรู้ หรือ K (Knowledge), ส่วนที่สองคือ ทักษะ หรือ S (Skills), ส่วนที่สามคือ ความสามารถ หรือ A (Abilities) และส่วนสุดท้ายคือ คุณลักษณะอื่นๆ หรือ O (Others)

การวิจัยนี้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ค่านวณอันตรภาคชั้น เท่ากับ 0.8 ดังนั้นเกณฑ์ความหมายจึงเป็น 1.0-1.80 คือ น้อยที่สุด, 1.81-2.60 คือ น้อย, 2.61-3.80 คือ ปานกลาง, 3.81-4.60 คือ มาก, และ 4.61-5.00 คือ มากที่สุด

การประมวลผลทางสถิติพบว่า ค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะสมรรถนะ (competency) ทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยคุณลักษณะอื่นๆ (Others) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.03 (มาก) ในขณะที่คุณลักษณะที่รองลงมา คือ ความสามารถ (Abilities) มีค่าเฉลี่ยที่ 4.0 (มาก) ซึ่งมีความแตกต่างเพียง .03 จากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด, คุณลักษณะด้านทักษะ (Skills) มีค่าเฉลี่ยรองลงมาที่ 3.93 (มาก), และคุณลักษณะความรู้ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดที่ 3.49 (ปานกลาง) ดังมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.19

ตารางที่ 5.19 คุณลักษณะสมรรถนะในพนักงานไทยในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย

คุณลักษณะสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
คุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้	3.49	.768	ปานกลาง
คุณลักษณะสมรรถนะด้านทักษะ	3.93	.813	มาก
คุณลักษณะสมรรถนะความสามารถ	4.00	.837	มาก
คุณลักษณะสมรรถนะอื่นๆ	4.03	.821	มาก

5.5.1 คุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge)

การประมวลผลค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 (ปานกลาง) เมื่อพิจารณาคุณลักษณะความรู้ปลีกย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.74) ว่าผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์เช่น Google Docs, MS Office เป็นต้น และเมื่อพิจารณา

รายละเอียดในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 60 เห็นด้วยมากถึงมากที่สุด (เห็นด้วยมาก ร้อยละ 41.8 และเห็นด้วยมากที่สุด 20.0) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 2.7 เห็นด้วยน้อยที่สุดในด้านความสามารถที่ต้องมีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ในขณะที่เดียวกันความสามารถด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานบริการ ได้คะแนนรองลงมาในด้านความสามารถด้านความรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 (ปานกลาง) ส่วนความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องเช่น บัญชี, คอมพิวเตอร์นั้น ได้รับคะแนนเป็นลำดับที่สาม คือ 3.28 ในขณะที่ความสามารถด้านความรู้ด้านคณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐานเป็นความสามารถด้านความรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.19 (ปานกลาง) ดังรายละเอียดจากตารางที่ 5.20

ตารางที่ 5.20 ทศนคติคุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้ของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้อง เช่น บัญชี, การเขียนโปรแกรม เป็นต้น	5 (4.5%)	14 (12.7%)	46 (41.8%)	35 (31.8%)	10 (9.1%)	3.28	.959	ปานกลาง
2. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ เช่น Google Docs, MS Office เป็นต้น	3 (2.7%)	5 (4.5%)	33 (30.0%)	46 (41.8%)	22 (20.0%)	3.74	.964	ปานกลาง
3. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความรู้คณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐาน	2 (1.8%)	3 (2.7%)	24 (21.8%)	39 (35.5%)	42 (38.2%)	3.19	.995	ปานกลาง
4. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความรู้ทั่วไปด้านการให้บริการ	2 (1.8%)	6 (5.5%)	34 (30.9%)	42 (38.2%)	25 (22.7%)	3.72	.932	ปานกลาง

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความถี่ในรายละเอียดความคิดเห็นในหัวข้อคุณลักษณะความสามารถด้านความรู้ด้านคณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐานแล้วยังพบว่า มีร้อยละของทัศนคติที่เห็นด้วยน้อยที่สุดอยู่สูงที่สุดในบรรดาความรู้ทั้งหมด (ร้อยละ 5.5) ในขณะที่เดียวกันความถี่ของผู้ที่เห็นด้วยมากถึงมากที่สุดว่าผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความรู้พื้นฐานคอมพิวเตอร์เช่น Google Doc, MS Office สูงที่สุดในบรรดาความรู้ โดยสูงถึงร้อยละ 62.4

5.5.2 คุณลักษณะสมรรถนะด้านทักษะ (Skills)

คุณลักษณะสมรรถนะด้านทักษะ (Skills) เป็นความสามารถที่เรียนรู้ผ่านการกระทำ¹⁰³ จากผลการประมวลผลค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะสมรรถนะด้านทักษะโดยรวมจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเฉลี่ยที่ 3.93 (เห็นด้วยอย่างมาก) ที่ผู้ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียต้องมีทักษะในเรื่องต่างๆ คือ ทักษะการสื่อสารด้านการพูด, ทักษะด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี, ทักษะการบริหารจัดการเวลา เป็นต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ยสูงสุดของกลุ่มคุณลักษณะสมรรถนะด้านทักษะคือ ทักษะการสื่อสารด้านการพูด โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ควรมีทักษะการสื่อสารด้านการพูด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 (เห็นด้วยอย่างมาก) รองลงมาคือ ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.0 (เห็นด้วยอย่างมาก) จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยระหว่างทักษะการพูดและทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดีของพนักงานคนไทยไม่ได้มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันมากนัก ต่างกับทักษะการสื่อสารอีกประเภทคือ ทักษะการสื่อสารด้านการเขียนซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพียงแค่ 3.75 (เห็นด้วยปานกลาง) อาจกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยเห็นด้วยอย่างมากว่าทักษะการสื่อสารทั้งการพูดและการฟังมีความสำคัญ แต่ทักษะการสื่อสารด้านการเขียนไม่สำคัญเท่ากับทักษะการสื่อสารทั้งสองที่ระบุถึงก่อนหน้านี้

นอกจากทักษะการสื่อสารด้านต่างๆ แล้ว ทักษะการบริหารจัดการเวลาเป็นทักษะที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยเห็นด้วยอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) เป็นลำดับที่สามในกลุ่มความสามารถด้านทักษะที่จำเป็นแก่ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ในขณะที่ทักษะการทำงานในสิ่งแวดล้อมพหุวัฒนธรรมได้ และทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นทักษะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างมากและมีคะแนนเฉลี่ยลดหลั่นลงมาถึง 3.92 และ 3.86 ตามลำดับ

ในขณะที่ทักษะที่ได้คะแนนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่มความสามารถด้านทักษะคือ ทักษะการวางแผนที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยเห็นด้วยปานกลาง ว่าผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการวางแผน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 (เห็นด้วยปานกลาง) ดูตารางที่ 5.21

¹⁰³ MolgorzataKoSSowska, JaroslawGorniak, PiotrProkopowicz, GrzegorzZmuda, Diana Malinowska, Joanna Pyrcosz, KatarzynaJasko, Marianna Krol and BartlomiejBaryla, "Study of Competences in B8PO and ITO in Krakow," Available from www.krakow.pl/zalacznik/21521

ตารางที่ 5.21 ทศนคติคุณลักษณะสมรรถนะด้านทักษะของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการสื่อสารด้านการพูด	2 (1.8%)	3 (2.7%)	24 (21.8%)	39 (35.5%)	42 (38.2%)	4.05	.937	มาก
2. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะสื่อสารด้านการเขียน	2 (1.8%)	6 (5.5%)	34 (30.9%)	42 (38.2%)	25 (22.7%)	3.75	.934	ปานกลาง
3. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี	2 (1.8%)	2 (1.8%)	26 (23.6%)	40 (36.4%)	36 (32.7%)	4.00	.915	มาก
4. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการวางแผน	3 (2.7%)	5 (4.5%)	38 (34.5%)	42 (38.2%)	21 (19.1%)	3.67	.933	ปานกลาง
5. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	3 (2.7%)	2 (1.8%)	33 (30.0%)	41 (37.3%)	31 (28.2%)	3.86	.943	มาก
6. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการบริหารจัดการเวลา	4 (3.6%)	2 (1.8%)	24 (21.8%)	41 (37.3%)	38 (34.5%)	3.98	.991	มาก
7. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการทำงานในสิ่งแวดล้อม พหุวัฒนธรรมได้	5 (4.5%)	2 (1.8%)	26 (23.6%)	40 (36.4%)	36 (32.7%)	3.92	1.029	มาก

5.5.3 คุณลักษณะสมรรถนะด้านความสามารถ (Abilities)

คุณลักษณะสมรรถนะด้านความสามารถ (Abilities) คือ ความสามารถประเภทหนึ่งที่ดีตัวมา¹⁰⁴ เป็นความสามารถเฉพาะตัวบุคคลที่ไม่สามารถใช้ในการเรียนการสอนได้ เช่น ความสามารถในการปรับตัว หรือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคุณลักษณะสมรรถนะด้านความสามารถ คือ 4.0 หรือเห็นด้วยอย่างมาก คุณลักษณะสมรรถนะย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (ทำงานเป็นทีม) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างมากถึงมากที่สุดถึง ร้อยละ 78.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยเห็นด้วยมากที่สุดถึงร้อยละ 48.2 ซึ่งเป็นจำนวนร้อยละของการเห็นด้วยมากที่สุดในบรรดาตัวแปรด้านคุณลักษณะทั้งหมดของ KSAOs คุณลักษณะด้านความสามารถที่ได้ค่าเฉลี่ย รองลงมาคือ ความสามารถในการปรับตัว 4.14 (เห็นด้วยอย่างมาก) และความสามารถในการปฏิบัติตามระเบียบ, กฎเกณฑ์, ขั้นตอนปฏิบัติของหน่วยงานได้โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 (เห็นด้วยอย่างมาก), คุณลักษณะสมรรถนะด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี, คุณลักษณะสมรรถนะในการทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย, คุณลักษณะสมรรถนะในการจัดการความเครียด และคุณลักษณะสมรรถนะการคิดวิเคราะห์เป็นคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างมากและมีค่าเฉลี่ยที่ 4.03, 4.01, 3.95 และ 3.93 ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ 3.73 และเป็นเพียงตัวแปรเดียวของคุณลักษณะกลุ่มความสามารถที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 5.22

¹⁰⁴ MolgorzataKoSSowska, JaroslawGorniak, PiotrProkopowicz, GrzegorzZmuda, Diana Malinowska, Joanna Pyrcosz, KatarzynaJasko, Marianna Krol and BartlomiejBaryla, "Study of Competences in B8PO and ITO in Krakow," Available from www.krakow.pl/zalacznic/21521

ตารางที่ 5.22 ค่าเฉลี่ยทัศนคติคุณลักษณะสมรรถนะด้านความสามารถของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการสื่อสารด้านการพูด	2 (1.8%)	3 (2.7%)	24 (21.8%)	39 (35.5%)	42 (38.2%)	4.05	.937	มาก
2. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะสื่อสารด้านการเขียน	2 (1.8%)	6 (5.5%)	34 (30.9%)	42 (38.2%)	25 (22.7%)	3.75	.934	ปานกลาง
3. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี	2 (1.8%)	2 (1.8%)	26 (23.6%)	40 (36.4%)	36 (32.7%)	4.00	.915	มาก
4. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการวางแผน	3 (2.7%)	5 (4.5%)	38 (34.5%)	42 (38.2%)	21 (19.1%)	3.67	.933	ปานกลาง
5. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	3 (2.7%)	2 (1.8%)	33 (30.0%)	41 (37.3%)	31 (28.2%)	3.86	.943	มาก
6. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการบริหารจัดการเวลา	4 (3.6%)	2 (1.8%)	24 (21.8%)	41 (37.3%)	38 (34.5%)	3.98	.991	มาก
7. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีทักษะการทำงานในสิ่งแวดล้อม พหุวัฒนธรรมได้	5 (4.5%)	2 (1.8%)	26 (23.6%)	40 (36.4%)	36 (32.7%)	3.92	1.029	มาก

5.5.4 คุณลักษณะสมรรถนะอื่นๆ (Others)

คุณลักษณะสมรรถนะอื่นๆ (Others) เป็นคุณสมบัติอื่นๆ ที่ไม่สามารถแจกแจงได้ในคุณลักษณะสมรรถนะประเภทอื่นๆ แต่เหมาะกับลักษณะงานเฉพาะนั้นๆ¹⁰⁵ เช่น ในการบริการลูกค้าของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย คือ ต้องพูดภาษาไทยได้ชัดถ้อยชัดคำ เป็นต้น เป็นที่น่าสนใจว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของคุณลักษณะสมรรถนะด้านอื่นๆ (Others) สูงที่สุดในบรรดากลุ่มค่าเฉลี่ยคุณลักษณะสมรรถนะ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 หรือเห็นด้วยอย่างมาก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาย่อยไปยังคุณลักษณะสมรรถนะอื่นๆที่เป็นข้อย่อยในกลุ่มนี้ยังพบว่า คุณลักษณะย่อยในความสามารถอื่นๆ ได้รับค่าเฉลี่ยในเกณฑ์มากทั้งหมด ดังมีรายละเอียดดังนี้

คุณลักษณะย่อยของความสามารถอื่นๆที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความซื่อสัตย์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 (เห็นด้วยอย่างมาก) ในขณะที่ ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า ได้รับค่าเฉลี่ยรองลงมาที่ 4.14, ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น ได้รับค่าเฉลี่ยรองลงมาในลำดับที่สามคือ 4.11 และคุณลักษณะย่อยด้านความสามารถอื่นๆ ได้คะแนนลดหลั่นไปดังแสดงในตารางที่ 5.23

¹⁰⁵ MolgorzataKoSSowska, JaroslawGorniak, PiotrProkopowicz, GrzegorzZmuda, Diana Malinowska, Joanna Pyrcosz, KatarzynaJasko, Marianna Krol and BartlomiejBaryla, "Study of Competences in B8PO and ITO in Krakow," Available from www.krakow.pl/zalacznik/21521

ตารางที่ 5.23 ทักษะคุณลักษณะสมรรถนะด้านอื่นๆ ของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสามารถในการจัดการ ความเครียดได้ดี	3 (2.7%)	2 (1.8%)	30 (27.3%)	36 (32.7%)	38 (34.5%)	3.95	.975	มาก
2. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะ หน้าได้ดี	3 (2.7%)	3 (2.7%)	23 (20.9%)	37 (33.6%)	41 (37.3%)	4.03	.989	มาก
3. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความคิดสร้างสรรค์	4 (3.6%)	2 (1.8%)	38 (34.5%)	40 (36.4%)	25 (22.7%)	3.73	.959	ปานกลาง
4. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (ทำงานเป็นทีม)	2 (1.8%)	3 (2.7%)	19 (17.3%)	33 (30.0%)	53 (48.2%)	4.20	.946	มาก
5. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์	2 (1.8%)	4 (3.6%)	25 (22.7%)	47 (42.7%)	31 (28.2%)	3.93	.910	มาก
6. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสามารถในการปรับตัวได้ดี	2 (1.8%)	1 (.9%)	22 (25.5%)	40 (36.4%)	45 (40.9%)	4.14	.893	มาก

ตารางที่ 5.23 (ต่อ)

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
7. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสามารถในการปฏิบัติตามระเบียบ, กฎเกณฑ์, ขั้นตอนปฏิบัติของหน่วยงานได้	2 (1.8%)	1 (.9%)	28 (20.0%)	36 (32.7%)	43 (39.1%)	4.06	.921	มาก
8. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมาย	1 (.9%)	3 (2.7%)	26 (23.6%)	43 (39.1%)	36 (32.7%)	4.01	.877	มาก
9. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสุข	1 (.9%)	1 (.9%)	25 (22.7%)	44 (40.0%)	36 (32.7%)	4.06	.834	มาก
10. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสุข	1 (.9%)	1 (.9%)	25 (22.7%)	44 (40.0%)	36 (32.7%)	4.06	.834	มาก
11. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีอริยาคัยที่ดี	1 (.9%)	3 (2.7%)	24 (21.8%)	39 (35.5%)	42 (38.2%)	4.08	.894	มาก
12. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO พูดภาษาไทยได้อย่างชัดถ้อยชัดคำ	3 (2.7%)	2 (1.8%)	24 (21.8%)	33 (30.0%)	47 (42.7%)	4.09	.986	มาก
13. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO พูดภาษาอังกฤษได้ดี	2 (1.8%)	4 (3.6%)	27 (24.5%)	44 (40.0%)	32 (29.1%)	3.92	.924	มาก

ตารางที่ 5.23 (ต่อ)

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
14. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องรับความกดดันได้ดี	2 (1.8%)	3 (2.7%)	21 (19.1%)	38 (34.5%)	45 (40.9%)	4.11	.936	มาก
15. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	2 (1.8%)	3 (2.7%)	21 (19.1%)	40 (36.4%)	44 (40.0%)	4.10	.928	มาก
16. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความใฝ่รู้ พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	3 (2.7%)	2 (1.8%)	22 (20.0%)	39 (35.5%)	44 (40.0%)	4.08	.959	มาก
17. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความซื่อสัตย์	3 (2.7%)	2 (1.8%)	21 (19.1%)	33 (30.0%)	51 (46.4%)	4.15	.979	มาก
18. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น	3 (2.7%)	-	22 (20.0%)	41 (37.3%)	43 (39.1%)	4.11	.916	มาก
19. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า	3 (2.7%)	2 (1.8%)	21 (19.1%)	34 (30.9%)	49 (44.5%)	4.14	.916	มาก
20. ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความยืดหยุ่นด้านเวลาการปฏิบัติงาน	5 (4.5%)	4 (3.6%)	29 (26.4%)	38 (34.5%)	34 (30.9%)	3.84	1.054	มาก

5.6 บทสรุป

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณแสดงให้เห็นว่าแรงงานไทยในธุรกิจ SSO เป็นกลุ่มแรงงานวัยรุ่นที่เรียนจบปริญญาตรีทางด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศจากประเทศไทย พวกเขามีภูมิลำเนาในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ส่วนหนึ่งมาศึกษาต่อระดับปริญญาโท ที่ประเทศมาเลเซีย และสมัครเข้าทำงานในบริษัท SSO หลังจากที่ได้รับข่าวการสมัครงานจากเพื่อนที่ทำงานในบริษัทดังกล่าว อยู่ก่อนแล้ว อย่างไรก็ตาม กลุ่มแรงงานที่มาจากส่วนกลางได้รับข่าวสารการสมัครงานทางอินเทอร์เน็ต งานที่ทำเป็นงานทางด้านการเงินบัญชีและไอที ซึ่งเป็นงานที่ตรงกับวุฒิการศึกษาที่แรงงานกลุ่มนี้จบมา ได้แก่ งานด้านบริการลูกค้า technical supports และการเงิน ในส่วนของอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ระหว่าง 3,001-4,000 บาท ซึ่งเป็นรายได้ค่อนข้างสูงถ้าเทียบกับเงินเดือนทั่วไปของแรงงานชาวมาเลเซีย นอกนั้นแรงงานไทยยังมีรายได้อื่นๆ เช่น ค่าภาษา และค่าที่พักเพิ่มเติม แรงงานทางด้านไอทีมักได้รับเงินเดือนมากกว่าสาขาอื่นๆ บริษัท SSO ที่เป็น Hybrid มักต้องการแรงงานที่จบตรงสาขามากกว่าแรงงานที่เป็น outsource ผลการวิเคราะห์ยังแสดงให้เห็นว่าแรงงานไทยในธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย รับรู้นโยบายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ในระดับปานกลาง รวมถึงบริบทและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจชนิดนี้ในระดับประเทศ อย่างไรก็ตามพวกเขาเข้าใจนโยบายของบริษัทในการสร้างสภาพแวดล้อมในบริษัทให้เหมาะสมกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเงินเดือน ความหลากหลายของแรงงาน เป็นต้น ในส่วนของการรับรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบายที่สำคัญด้านแรงงาน แรงงานไทยในธุรกิจ SSO ยังมีความรู้ค่อนข้างน้อย ไม่ว่าจะเป็นความรู้ด้านการคุ้มครองของกฎหมาย สิทธิ ค่าจ้าง และสวัสดิการ และการอำนวยความสะดวกของบริษัทในการขอ employment pass ในประเด็นของคุณลักษณะสมรรถนะแรงงานไทยในธุรกิจ SSO มีความเห็นว่าคุณลักษณะเฉพาะงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ความสามารถและทักษะมีความสำคัญรองลงมา คุณลักษณะด้านความรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

บทที่ 6

ข้อมูลการสัมภาษณ์

บทนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษาเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจากผู้ให้สัมภาษณ์ในสองส่วนคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลในบริษัทที่มีพนักงานคนไทยทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย และพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย รวมจำนวน 22 คน เนื้อหาของบทนี้แบ่งออกเป็นสี่ส่วนสำคัญ ส่วนแรก คือผลการศึกษาด้านนโยบายของบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ส่วนที่สอง คือผลการศึกษาด้านกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่สาม คือผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลของพนักงานคนไทย และคุณลักษณะสมรรถนะของพนักงานคนไทย และส่วนสุดท้ายคือ การสรุปผลการศึกษาจากข้อมูลการสัมภาษณ์

6.1 ผลการศึกษาด้านนโยบายของบริษัทในภาคธุรกิจ SSO

ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO นำเสนอตามกระบวนการทำงานคือ การเปิดรับพนักงานคนไทย การฝึกอบรมและการเพิ่มทักษะ สวัสดิการและค่าตอบแทน และส่วนสุดท้ายคือปัญหาและอุปสรรคของพนักงานคนไทย

6.1.1 การเปิดรับพนักงานคนไทย

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียยืนยันตรงกันในเรื่องโอกาสที่เปิดกว้างในการรับพนักงานคนไทยเข้าทำงาน เนื่องด้วยลักษณะงานและประเภทธุรกิจของภาค SSO ที่ต้องการพนักงานคนไทยสนับสนุนในภาคธุรกิจ ประกอบกับภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียมีการขยายตัวอย่างกว้างขวางตามความพยายามกระตุ้นและส่งเสริมของรัฐบาลมาเลเซียทำให้ตำแหน่งงานในภาคธุรกิจ SSO ที่ต้องใช้พนักงานคนไทยที่มีความรู้ความสามารถในบริษัท SSO ในมาเลเซียยังคงเปิดกว้างพนักงานคนไทยรายหนึ่ง กล่าวว่า

“...คนไทยมีโอกาสดำเนินงานในบริษัท SSO ในประเทศมาเลเซียเยอะ เพราะบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาในประเทศไทยก็เยอะที่เข้ามาเปิด back office (พนักงานสนับสนุนเบื้องหลัง-นักวิจัย) ที่นี่ (มาเลเซีย-นักวิจัย) เหมือนกับว่าเขาต้องการคนที่สามารถใช้ภาษาไทยได้ไม่ว่าจะเป็นคนไทยที่มาจากประเทศไทยหรือไม่ก็ตาม เราก็สามารถจะสมัครได้หากเราสามารถพูดอังกฤษได้...มีโอกาสมากๆ ถ้าใครจะมาทำงานที่ประเทศมาเลเซีย เดียวนี้มีการประกาศรับสมัครงานประเภทนี้เยอะมาก”¹⁰⁶

¹⁰⁶ นางสาว 8 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดย นายสุทธิศักดิ์ ตือระ, วันที่ 16 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

นอกจากนี้ยังพบว่า หลายบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียจะเปิดรับสมัครแรงงานชาวไทยอยู่สม่ำเสมอ เนื่องจากการย้ายงานและการออกจากงานของพนักงานคนไทย ทำให้บางบริษัทดำเนินการสร้างตำแหน่งอัตราสำรองสำหรับพนักงานคนไทยไว้เกินอัตราที่เป็นเพื่อป้องกันผลกระทบการขาดแคลนพนักงานคนไทย อย่างไรก็ตามเมื่อสอบถามเหตุผลของการออกจากงานของแรงงานชาวไทยพบว่า มักจะได้ตำแหน่งงานใหม่ในบริษัท SSO ที่มั่นคงกว่า มีเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่าหรือเลื่อนไปยังตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม

6.1.2 การฝึกอบรมและเพิ่มทักษะความรู้

บริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียมีการแข่งขันกันสูงด้วยการประเมินผลการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า บริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียจึงต้องมียุทธศาสตร์ให้พนักงานในองค์กรต้องผ่านการฝึกอบรมและเพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั้งด้านทักษะการให้บริการ การเพิ่มทักษะและอบรมเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องที่ทันสมัย ดังนั้น จึงพบว่าในเบื้องต้นแม้บริษัทจะรับผู้สมัครงานชาวไทยเข้าเป็นพนักงานแล้วก็ตาม แต่พนักงานคนไทยดังกล่าวจะยังมิได้ปฏิบัติงานจนกว่าจะผ่านการฝึกอบรม (training) แม้อยู่ในช่วงการฝึกอบรมพนักงานคนดังกล่าวก็จะได้รับเงินเดือนปกติเสมอเหมือนทำงานพนักงานคนไทยคนหนึ่งที่ทำงานในฝ่ายบัญชีให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม ไว้ว่า

“...ช่วงแรกคนที่ไม่มีทักษะที่จำเป็น ระบบการฝึกอบรมของบริษัทจะช่วยให้เรามีทักษะที่เหมาะสมได้ ในเรื่องการเขียนข้อมูลที่เป็น มีคนดูแลเรา เป็นผู้สอน ในระยะเวลา 3 เดือน ด้วยระบบขององค์กร ทำให้เราสามารถที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่า AEC จะเปิดอะไรก็ตามเราสามารถปรับตัวได้เพราะระบบของการฝึกและองค์กรมีความพร้อม...”¹⁰⁷

6.1.3 สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ

บริษัทในภาคธุรกิจ SSO ส่วนใหญ่จะมีสิทธิประโยชน์และสวัสดิการสำหรับพนักงานของบริษัทจะมากหรือน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัท ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (ดูเพิ่มเติมในบทที่ 5) อย่างไรก็ตามสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของพนักงานในบางบริษัทอาจน้อยกว่าบริษัทอื่น แต่จะถูกควบคุมด้วยกฎหมายแรงงานของมาเลเซีย

สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติมที่พนักงานคนไทยได้รับ ได้แก่ เงินค่าเช่าบ้าน เงินค่าภาษา ค่าประกันสุขภาพสำหรับครอบครัวและค่าเล่าเรียนบุตร ประมาณรายการละ 500 ริงกิต

¹⁰⁷ นาย2 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนางสาวอรุชา รักดี, วันที่ 15 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

ซึ่งเมื่อรวมสิทธิประโยชน์และสวัสดิการดังกล่าว อาจทำให้รายได้ในแต่ละเดือนของพนักงานคนไทยที่ยังไม่มีประสบการณ์การทำงานอาจสูงถึง 6,000 บาท ในกรณีที่พนักงานคนไทยที่มีประสบการณ์การทำงานอาจสูงถึง 7,500 บาท ริงกิตเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัท SSO ประเภท hybrid รายหนึ่งให้ความเห็นว่า

“...มีส่วนที่แรงงานชาวไทยจะได้รับเพิ่ม คือ ค่าภาษา ซึ่งคนมาเลเซียจะไม่ได้รับเงินส่วนนี้ พออยู่ในระดับผู้ช่วยผู้จัดการก็จะมีค่าภาษา...แต่เป็นเงินเดือนที่เยอะขึ้นตามตำแหน่ง เงินเดือนนั้นจะรวมกับค่าตำแหน่งเลย”¹⁰⁸

ซึ่งสอดคล้องกับพนักงานคนไทยรายหนึ่งที่ได้กล่าวถึงประเด็นสวัสดิการเพิ่มเติมว่า “...ส่วนที่ประเทศมาเลเซียเราก็สามารถที่จะเบิกในเรื่องของการศึกษาได้ แต่ต้องจ่ายเงินตัวเองก่อน ซึ่งมีวงเงินสูงสุดที่ 3,000 บาท สามารถเบิกทุกอย่างได้ การศึกษาประมาณ 2,400 บาท เราสามารถเบิกได้ ถ้ามีครอบครัวก็จะได้เพิ่มมากขึ้น นี่ก็แตกต่างหากจากเงินเดือนที่เขาให้”¹⁰⁹

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ยังพบอีกว่าสิทธิประโยชน์และสวัสดิการบริษัท นอกจากจะขึ้นอยู่กับผลประโยชน์และนโยบายของบริษัทแล้ว ยังขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยอีกด้วย โดยบริษัทจะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในรูปแบบรายได้อื่นๆ เช่น เงินเบี้ยเลี้ยงพิเศษต่อเดือนหากไม่สาย ไม่ลา หรือขาดงาน ดังข้อมูลจากพนักงานคนไทยรายหนึ่งที่ได้กล่าวถึงสวัสดิการในเรื่องนี้ว่า

“...มันจะมีรายได้อื่นอีก (นอกจากเงินเดือน-ผู้วิจัย) อย่างหนูไม่ลา ไม่สาย ไม่ขาดเลย ก็จะได้ท็อปปอัพ (เพิ่ม-นักวิจัย) อีก 200 บาท (ริงกิต-นักวิจัย)”¹¹⁰

นอกจากนี้ยังพบว่า หากบริษัทที่พนักงานคนไทยเข้าทำงานมีสาขาในต่างประเทศ พนักงานคนไทยมีโอกาสนในการย้ายข้ามประเทศทั้งในกรณีที่ย้ายไประยะสั้นและโอนย้ายระยะยาว ดังข้อมูลการสัมภาษณ์ พนักงานคนไทยรายหนึ่งที่มีความสามารถจะย้ายกลับประเทศไทยได้ แต่ไม่ได้ตัดสินใจย้ายกลับเพราะหากกลับไทยต้องคิดอัตราเงินเดือนเท่ากับอัตราของประเทศไทย

¹⁰⁸ นาย 2 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนางสาวอรุชา รัตติ, วันที่ 15 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹⁰⁹ นางสาว 3 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยคณะวิจัย, วันที่ 14 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹¹⁰ นางสาว ตาร์ นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนางสาวอรุชา รัตติ, วันที่ 16 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

“.....ก็มีโอกาสที่อาจสามารถย้ายได้ เพราะเป็นบริษัทมีสาขาในต่างประเทศ หากจะกลับไทยต้องอยู่ที่กรุงเทพฯ หรือระยอง เราอยู่ที่นี้ดีกว่า ความสะดวกสบาย การเดินทาง ความเป็นอิสลามดีกว่า ถ้าย้ายไปเงินเดือนก็จะคิดตามประเทศที่เราอยู่เป็นหลัก ซึ่งได้น้อยกว่า...”¹¹¹

อย่างไรก็ดี จากการสัมภาษณ์พบว่า สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของพนักงานคนไทยนั้นขึ้นอยู่กับประเภทและขนาดของบริษัท การปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยแล้ว บางส่วนยังเกิดขึ้นมาจากการเจรจาต่อรองรายได้และสิทธิประโยชน์ก่อนมีการลงนามในสัญญาจ้างงาน ซึ่งบริษัทส่วนใหญ่จะมีการกำหนดเกณฑ์ระดับรายได้และสวัสดิการของบริษัทที่เป็นมาตรฐานเดียวไว้ก่อนในกระบวนการเจรจา หากบริษัทพิจารณาข้อเสนอมอบ พนักงานคนไทยก็จะได้ตามการเจรจาต่อรอง

6.2 ผลการศึกษาด้านระเบียบและกฎหมายของประเทศมาเลเซีย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณในด้านความรู้และความเข้าใจในกฎหมายของมาเลเซียที่พนักงานคนไทยยังคงขาดความรู้ ซึ่งสามารถแยกเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระเบียบและกฎหมายของประเทศมาเลเซีย ได้ดังนี้

6.2.1 การขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีของมาเลเซีย

แรงงานชาวไทยขาดความรู้ในกฎหมายว่าด้วยเรื่องภาษี โดยเฉพาะภาษีสำหรับ Non resident ซึ่งกฎหมายของมาเลเซียกำหนดให้แรงงานที่พำนักในมาเลเซียที่ไม่ได้รับสถานะผู้มีถิ่นที่พำนักถาวร (Residence status) ที่อยู่อาศัยในมาเลเซียไม่ถึง 180 วันต้องจ่ายภาษีร้อยละ 28 ซึ่งเป็นหน้าที่ของบริษัทที่ต้องหักส่งแก่สรรพากร (revenue department)

ประกอบกับระเบียบและกฎหมายต่างๆ รวมถึงระเบียบเกี่ยวกับภาษีบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ส่วนใหญ่ให้แรงงานไทยศึกษาเอง และชำระภาษีด้วยตัวเอง เมื่อต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับภาษีด้วยตนเอง แรงงานไทยจะมีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษและภาษามาเลเซีย แม้ว่าแรงงานบางส่วนจะใช้ภาษาอังกฤษหรือมาเลเซียได้ดีก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถเข้าใจระบบภาษีที่มีความซับซ้อน บางรายต้องชำระภาษีเพิ่มเติมเป็นหมื่นบาทเมื่อสิ้นปี หรือ เดินทางกลับประเทศไทย แรงงานคนหนึ่งเล่าประสบการณ์และให้ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ ดังนี้

¹¹¹ นางสาว3 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยคณะวิจัย, วันที่ 14 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

“...ปกติภาษีก็น่าเหมือนคนมาเลเซียทั่วไป ในการคิดภาษีก็น่าเท่ากัน คือ บางบริษัท เขาหัก ร้อยละ 27 จากเงินเดือน เดือนแรก จนถึง 6 เดือน ผมเคยโดน แต่เรารู้ กฎหมายว่าเราอยู่เกิน 180 วันแล้ว แต่เขายังเก็บหักเราอีก ผมก็ต้องไปดำเนินการ เพราะเราหาข้อมูลก่อนเกี่ยวกับภาษี เดือนที่สอง เราไปที่หน่วยงานที่ดูแลด้าน ภาษี ว่าเราอยู่ครบตามกฎหมายกำหนดแล้ว เราก็ยื่นหลักฐานต่าง ๆ...ก็ได้คืน ส่วนที่ถูกหักเกินเวลาที่กฎหมายกำหนดไป”¹¹²

6.2.2 การขาดความรู้ในมาตรการ Cooling-off period

การประกาศใช้มาตรการ cooling period ซึ่งมีผลบังคับใช้ในเดือนกันยายน 2559 ทำให้ แรงงานทักษะต่างชาติที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 5,000 ริงกิต ที่ต้องการเปลี่ยนงาน เปลี่ยนบริษัท หรือเลื่อน ตำแหน่ง ต้องเดินทางออกนอกประเทศมาเลเซียเป็นเวลา 3 เดือน ก่อนจะได้รับอนุญาตให้เข้ามาทำงาน ในประเทศมาเลเซียอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม แรงงานต่างชาติที่เข้าข่ายต้องปฏิบัติตามมาตรการ Cooling-off period นั้นจะสามารถทำงานในประเทศมาเลเซียได้เพียง 3 ปีเท่านั้น หากไม่สามารถพัฒนาทักษะ ความสามารถจนมีเงินเดือนได้ถึง 5,000 ริงกิตต่อเดือนแล้ว ในปีที่ 4 มาเลเซียจะไม่อนุมัติใบอนุญาต การทำงานในภาคธุรกิจ SSO อีก

มาตรการกล่าวส่งผลให้การเปลี่ยนงานและการย้ายบริษัทเพื่อรับตำแหน่งที่สูงขึ้นอัน เป็นเรื่องปกติของแรงงานชาวต่างชาติในธุรกิจ SSO ทำได้ยากยิ่งขึ้น เพราะบริษัทส่วนใหญ่จะไม่รอเป็น เวลา 3 เดือน และจะหาพนักงานคนอื่นเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นโอกาสให้แรงงานชาวมาเลเซีย ที่สามารถใช้ภาษาไทยได้เข้ามาทำงานในตำแหน่งดังกล่าวได้ง่ายกว่า แรงงานไทยหลายคนเห็นว่าระเบียบดังกล่าว มีเป้าหมายเพื่อผลักดันแรงงาน SSO ชาวต่างชาติ และสร้างโอกาสให้แรงงานชาวมาเลเซีย เพื่อยกระดับ รายได้ของประชากรชาวมาเลเซีย ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการส่งเสริมธุรกิจ SSO ของประเทศมาเลเซีย ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งกล่าวถึงเรื่องนี้ว่า

“...เรื่องวีซ่า (หมายถึง work permit-นักวิจัย) มีการเปลี่ยนแปลง คือหาก ต้องการเปลี่ยนงาน เปลี่ยนบริษัท คุณต้องกลับประเทศเดิมก่อนอย่างน้อย 3 เดือน ทำให้การเปลี่ยนบริษัททำได้ยาก เพราะคนเขาก็ไม่อยากจะ เปลี่ยนงาน เพราะก็ต้องว่างงานอีก 3 เดือน ไม่แนใจหลังจากที่กลับประเทศ แล้ว พอมาใหม่การเสียภาษีต้องเป็นในแนวเดิมหรือไม่ ไม่แนใจ”¹¹³

¹¹² นาย 2 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนางสาวอรุษา รักดี, วันที่ 15 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹¹³ นางสาว 5 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนายธวัช นุ้ยพอม, วันที่ 14 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

และในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัทในภาคธุรกิจ SSO บางส่วนก็ยังคงไม่แน่ใจกับนโยบายของบริษัทก่อนนโยบาย Cooling-off period ของมาเลเซีย

“...เรื่อง cooling period ยังไม่ทราบว่าจะส่งผลกระทบขนาดไหน บริษัทอาจรอดูท่าที แล้วจะออกนโยบายของบริษัทต่อไป”¹¹⁴

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า มาตรการ Cooling-off period ที่มาเลเซียประกาศใช้มีผลกระทบต่อแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 5,000 ริงกิต อย่างเป็นรูปธรรม แต่พนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO จำนวนมากที่ยังไม่มีความรู้และความเข้าใจในมาตรการดังกล่าว

6.2.3 การไม่ศึกษาและทำความเข้าใจสัญญาจ้างงานก่อนลงนาม

กฎหมายแรงงานของมาเลเซียมีลักษณะกำหนดขอบเขตขั้นต่ำของการปฏิบัติไว้ ซึ่งเป็นลักษณะที่ให้ประโยชน์กับฝ่ายนายจ้าง ดังนั้น เพื่อป้องกันความเสียหายต่อแรงงานชาวไทย จำเป็นที่แรงงานชาวไทยต้องอ่านสัญญาให้รอบคอบและถี่ถ้วน แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่าแรงงานชาวไทยเมื่อได้รับการเสนองานและต้องลงนามสัญญาจ้างงานมักไม่อ่านสัญญาการจ้างงาน แรงงานชาวไทยรายหนึ่งกล่าวถึงประสบการณ์ที่ประสบด้วยตัวเองว่า

“...เมื่อมีข้อพิพาท การแก้ปัญหาที่ขึ้นอยู่กับสัญญาที่เราได้ทำกับทางบริษัทนั้น...หลัก ๆ เราต้องดูที่รายละเอียดของการทำสัญญาจ้างระหว่างเรากับทางบริษัทด้วยว่าเป็นอย่างไร เราต้องรู้ในพื้นฐานว่าเรามีสิทธิอะไรบ้างในสัญญาของเรา เช่น อาจมีกำหนดเรื่องค่าปรับหากทำงานไม่สำเร็จหรือลาออกก่อนระยะเวลาที่กำหนดเพราะทำให้บริษัทเสียหาย จะต้องจ่ายประมาณ 2-3 เท่า ...เพราะเราไม่ได้อ่านข้อสัญญามาก โดยส่วนใหญ่ไม่ได้อ่านสัญญาอย่างชัดเจน เขาไม่อ่านเพราะมันหลายหน้า ในเรื่องของการรักษาพยาบาล ในเรื่องของประกันก็จำเป็นต้องอ่านแล้วเข้าใจด้วย แต่ส่วนใหญ่คนไทยเราจะไม่อ่าน พอเราทำผิดสัญญาเขาก็จะชี้ตามที่ระบุในสัญญาเลย...”¹¹⁵

¹¹⁴ นางสาว15 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยคณะวิจัย, วันที่ 14 ตุลาคม 2559, โซเบอร์จายา มาเลเซีย

¹¹⁵ นางสาว2, สัมภาษณ์โดยคณะวิจัย, วันที่ 13 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

6.2.4 ความล่าช้าในทางปฏิบัติในการออกใบอนุญาตการทำงาน ประเภท

Employment pass

บริษัทในธุรกิจ SSO ส่วนใหญ่ดำเนินการขอใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) ประเภท Employment pass ให้กับแรงงานชาวไทยที่ผ่านการคัดเลือกแล้ว ตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งส่งเสริมภาคธุรกิจ SSO กระบวนการขออนุมัติใบอนุญาตการทำงานจะใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์ หากแต่ในทางปฏิบัติกระบวนการดังกล่าวใช้เวลา 1-3 เดือน ซึ่งมีระยะเวลานานกว่าที่รัฐบาลมีนโยบาย

ความล่าช้าในทางปฏิบัติในการออกใบอนุญาตการทำงานประเภท Employment Pass จะผลกระทบต่อแรงงานคนไทย โดยเฉพาะบริษัทประเภท outsourcing ที่จำเป็นต้องปฏิเสธการรับเข้าทำงานของแรงงานชาวไทย หากว่ากระบวนการขอใบอนุญาตการทำงานของแรงงานคนนั้น ใช้เวลานานเกินไป ในขณะที่บริษัทที่เป็นลูกค้าต้องการให้เริ่มงานอย่างเร่งด่วน บริษัทลูกค้าจึงมีอิทธิพลต่อการรับสมัครแรงงานเช่นกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งเล่าถึงประสบการณ์ความล่าช้าของกระบวนการออกใบอนุญาตการทำงานประเภท Employment Pass ว่า

“...เมื่อทางบริษัทรับเราแล้ว กระบวนการต่างๆที่จำเป็นทางกฎหมาย อาจจะใช้เวลา 1-2 เดือน เพราะมีการตรวจสอบก่อนว่าตำแหน่งนี้ มีว่างหรือยัง ต้องดูโควตาแรงงานในภาพรวมในประเทศมาเลเซียก่อนว่า มีว่างบ้างไหมในตำแหน่งที่จะเข้ามาทำงาน ส่วนใหญ่คนเข้ามามีความ สามารถด้านภาษา เหตุผลสำคัญที่ไม่ค่อยรับคนไทยเพราะมีกระบวนการวีซ่า (ใบอนุญาตการทำงาน-นักวิจัย) ล่าช้า”¹¹⁶

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าแม้กฎหมายแรงงานของมาเลเซียจะให้สิทธิและการคุ้มครองแรงงานชาวไทยไม่แตกต่างกับแรงงานชาวมาเลเซีย แต่ยังพบมาตรการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อโอกาสการจ้างแรงงานชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ซึ่งบางข้อจำกัดต้องอาศัยความรู้และความเข้าใจของตัวแรงงานชาวไทยเองในการแก้ปัญหา

¹¹⁶ นางสาว15 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยคณะวิจัย, วันที่ 14 ตุลาคม 2559, โซเบอร์จายา มาเลเซีย

6.3 ผลการศึกษาด้านสมรรถนะในการทำงาน

ผลการศึกษาสมรรถนะในการทำงานตามแนวคิด KSAOs พบประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

6.3.1 คุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้ปรากฏความต้องการสมรรถนะด้านความรู้ของภาคธุรกิจ SSO ในสองรูปแบบคือ ความรู้พื้นฐานและความรู้เฉพาะทาง

6.3.1.1 ความรู้พื้นฐาน

คุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้ที่สอดคล้องกับผลการศึกษาจากแบบสอบถามในด้านความรู้ที่ไม่ได้ต้องการความรู้เฉพาะทางที่มากไปกว่าความรู้พื้นฐานต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ภาษาไทยชุดถ้อยคำ และภาษาอังกฤษในการใช้งานนั้น ส่วนใหญ่ตำแหน่งงานจะอยู่ในประเภทที่เรียกว่า level 1 อันเป็นตำแหน่งที่มักแก้ปัญหาเบื้องต้นให้กับลูกค้า ซึ่งจะมีระบบของบริษัทในการดูแลโดยการฝึกอบรมจากบริษัทและดูแลจากระบบของทีมของบริษัท ตัวอย่างตำแหน่งงาน เช่น พนักงานบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ด้านเงินเดือน เป็นต้น ซึ่งข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายบุคคลบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่งได้ยืนยันสิ่งดังกล่าวว่า

“ส่วนใหญ่ในตำแหน่งที่พนักงานคนไทยของเราทำงานเรียกว่าเลเวลหนึ่ง (level 1) คือรับสายจากลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามา ก็จะแก้ปัญหาเบื้องต้นให้ลูกค้า ถ้าแก้ปัญหาไม่ได้ถึงส่งไปยังทีมเทคนิค (technical support team-นักวิจัย)ซึ่งเป็นเลเวล 2 (Level 2) ที่ปัญหาจะซับซ้อนมากต้องอาศัยความรู้และทักษะ ดังนั้นในระดับเลเวล 1 ไม่จำเป็นต้องจบด้านคอมพิวเตอร์มา สิ่งแรกที่ต้องได้คือภาษาไทย, ภาษาอังกฤษในขั้นการสนทนาได้ อย่างอื่นเรา มีการเทรน (ฝึกอบรม-นักวิจัย) ให้”¹¹⁷

6.3.1.2 ความรู้เฉพาะทาง

ตำแหน่งงานในภาคธุรกิจ SSO บางตำแหน่งต้องการความรู้เฉพาะทางซึ่งได้รับการศึกษาในสาขาโดยเฉพาะมา เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ธรณีวิทยา เป็นต้น โดยทั่วไปเมื่อตำแหน่งต้องใช้ความรู้ความชำนาญเฉพาะทางจึงทำให้เมื่อพนักงานคนไทยได้รับการคัดเลือกเข้าทำงานจึงมักเป็นตำแหน่งที่อยู่ในระดับ level 2 หรือ level 3 ประเภทของธุรกิจที่ต่างกันจะทำให้ความต้องการความรู้เฉพาะทางที่ต่างกัน ดังนี้

¹¹⁷ นางสาว1 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนักวิจัย, วันที่ 13 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

1) สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะทางของพนักงานคนไทยในประเภทธุรกิจการเงิน, การธนาคารและการประกันภัย

ลักษณะงานของประเภทธุรกิจนี้ต้องการพนักงานที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวข้องกับ บัญชี เศรษฐศาสตร์ หรือการเงิน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลรายหนึ่งกล่าวถึงสมรรถนะด้านความรู้ว่า

“...อย่างแรกเลยต้องมีพื้นฐานทางบัญชี บางคนก็มีประสบการณ์ตรง บางคนก็อาจจะมีพื้นฐานนิดๆ หน่อยๆ อย่างโปรแกรม Excel พื้นฐานบัญชี ไม่จำเป็นต้องจบสาขาทางบัญชีโดยตรง จบจากสาขาไหนก็ได้ เพียงแค่มีทักษะ ประสบการณ์ทางบัญชีบ้าง เพราะสามารถที่จะฝึกกันได้ในส่วนการทำงาน พอเข้ามาทำงานแล้วเขาก็จะมีการฝึกอบรมอีกครั้งหนึ่ง”¹¹⁸

อาจกล่าวได้ว่า บริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียทางการเงิน การธนาคาร ประกันภัย ต้องการพนักงานคนไทยที่มีความรู้ทางบัญชี หรือการเงิน หรือเศรษฐศาสตร์ประกอบเป็นความรู้เฉพาะทาง แต่หากไม่มีผู้สมัครงานชาวไทยที่จบทางด้านที่ต้องการโดยตรงก็เปิดโอกาสสำหรับผู้สมัครที่มีพื้นฐานทางด้านบัญชี การเงิน หรือเศรษฐศาสตร์บ้าง

2) สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะทางของพนักงานคนไทยในประเภทธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานคนไทยที่ทำงานในบริษัท SSO ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานเบื้องต้นอย่างอื่นเหมือนพนักงานคนไทยในประเภทธุรกิจอื่นๆ คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษแล้ว ยังต้องมีความรู้เฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ เนื่องจากลักษณะงานในภาคธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต้องใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับที่สูงขึ้น โดยเฉพาะในตำแหน่งพนักงานสนับสนุนทางเทคนิค (technical support) ที่ต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง

แต่อย่างไรก็ดีกลับพบว่าแม้พนักงานคนไทยจะมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วก็ตาม แต่พนักงานคนไทยขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ จึงทำให้พนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในมาเลเซียส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับ 1 (Level 1) ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีได้ใช้ความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากนัก เป็นเพียงตำแหน่งที่รับบริการส่วนหน้า เมื่อลูกค้ามีปัญหาใช้ตำแหน่งที่เป็นความชำนาญทางด้านเทคนิค หรือตำแหน่งระดับ 2 (Level 2)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บุคคลและพนักงานคนไทย ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า หากพนักงานคนไทยเก่งภาษาอังกฤษก็สามารถก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในระดับ level 2 ได้¹¹⁹

¹¹⁸ นาย3 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนายสุทธิศักดิ์ คือเระ, วันที่ 15 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹¹⁹ นางสาว1 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนักวิจัย, วันที่ 13 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

ซึ่งในตำแหน่งดังกล่าวแทบจะไม่มีพนักงานคนไทย “มีแค่เพียงพนักงานที่เป็นชาวมาเลเซีย หรืออินเดียนเท่านั้นเพราะภาษา (อังกฤษ-นักวิจัย) ดีกว่า”¹²⁰

พนักงานคนไทยในธุรกิจ SSO ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีคุณสมบัติพิเศษที่นอกเหนือจากคุณสมบัติเบื้องต้นอื่นๆ คือ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศก็ตาม แต่หากพนักงานคนไทยสามารถให้บริการสนับสนุนทางเทคนิคด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วและชำนาญแล้ว ตำแหน่งของพนักงานไทยก็จะสูงขึ้นและก้าวหน้ากว่าการเป็นพนักงานในระดับ level 1

3) สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะทางของพนักงานคนไทยในประเภทธุรกิจพลังงานและปิโตรเคมี

โดยธรรมชาติของธุรกิจด้านพลังงานและปิโตรเคมี ที่เป็นลักษณะเฉพาะทำให้แม้ภาคธุรกิจนี้จะรับพนักงานคนไทยเข้าไปทำหน้าที่อื่นๆ ในบริษัทเช่น เจ้าหน้าที่บุคคล, บัญชีก็ตาม แต่ด้วยประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันก็ทำให้มีความต้องการพนักงานคนไทยในคุณสมบัติเฉพาะที่แตกต่างออกไปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลในบริษัทด้านปิโตรเคมีรายหนึ่งกล่าวว่า

“...ต้องการพนักงานไทยที่มีความสามารถเฉพาะด้าน เช่น ธรณีวิทยา หากมีคนไทยสมัครงานในตำแหน่งนี้ บริษัทจะพิจารณารับเลย”¹²¹

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าคุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ของแรงงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานที่ต้องการสมัคร ซึ่งหากเป็นตำแหน่งงานทั่วไปหรือที่เรียกว่า เลเวล1 ภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียมิได้ให้ความสำคัญมากกับความรู้ เพียงต้องมีความรู้ในระดับพื้นฐานที่ใช้ทำงานได้จริงก็เพียงพอ ในทางกลับกันหากเป็นตำแหน่งเฉพาะทาง เช่น พนักงานสนับสนุนทางเทคนิค (technical support) นักวิเคราะห์บัญชีหรือนักธรณีวิทยาจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทางด้านคอมพิวเตอร์ บัญชี หรือธรณีวิทยา ตามลำดับ

6.3.2 คุณลักษณะสมรรถนะด้านทักษะ (Skills)

สมรรถนะด้านทักษะเป็นอีกสมรรถนะที่ผลการศึกษาเชิงปริมาณและผลการศึกษาเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกัน โดยผลการสัมภาษณ์ยืนยันข้อค้นพบที่ทักษะการสื่อสารและทักษะการบริหารจัดการเวลา เป็นสมรรถนะด้านทักษะที่มีความสำคัญ

6.3.2.1 ทักษะด้านการสื่อสาร

ทักษะด้านการสื่อสารเป็นสมรรถนะหลัก ที่พนักงานคนไทยและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเห็นสอดคล้องกันและให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ทักษะด้านการสื่อสารคือ ความสามารถในการใช้ทักษะ

¹²⁰ นางสาว8 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนายสุทธิศักดิ์ คือระ, วันที่ 16 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹²¹ นางสาว3 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนักวิจัย, วันที่ 14 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

การฟัง การพูดเพื่อบรรลุผล มิใช่แค่ความสามารถในการพูดได้ หรือฟังเข้าใจ แต่หากเป็นความสามารถที่ต้องสรุปความ วิเคราะห์เนื้อความและใช้เพื่อการสื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบท

6.3.2.2 ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ใช้งานได้จริง

แม้พนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียจะใช้ภาษาไทยในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้าก็ตาม แต่การสื่อสารในองค์กร การประชุมรวมถึงการฝึกอบรมจะใช้ภาษาอังกฤษ ดังนั้นทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้จริงจึงมีความสำคัญ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า ทักษะภาษาอังกฤษที่สำคัญคือทักษะการฟังและการพูด สำหรับการเขียนนั้น เป็นความสามารถแค่การเขียนรายงานย่อๆ และการโต้ตอบอีเมลได้ ดังข้อมูลการสัมภาษณ์พนักงานคนไทยบางส่วนที่กล่าวถึงความสำคัญของระดับการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษว่า

“...ทักษะการสื่อสาร (ด้วยภาษาอังกฤษ-นักวิจัย) อยู่ในระดับที่โต้ตอบได้ ฟังเข้าใจ พูดได้ เพราะหัวหน้าเป็นคนต่างชาติ...มีการสอบด้วยว่าผ่านไหม”¹²²

อย่างไรก็ดี ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลพบว่า ระดับความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้นั้นมีความแตกต่างกัน โดยหากเป็นบริษัททั่วไป ไม่ได้ให้ความสำคัญกับความสามารถด้านภาษาอังกฤษของพนักงานคนไทยมากนักแค่สนทนาสื่อสารได้ก็เพียงพอ แต่หากเป็นบริษัทข้ามชาติโดยเฉพาะบริษัทข้ามชาติชั้นนำระดับโลกจะมีความต้องการพนักงานคนไทยที่มีความสามารถทางภาษาที่ดีถึงดีมาก

“...หากเป็นเด็กที่จะเข้ามาแล้วเวลาพูด สนทนาแล้วติดๆขัดๆ ก็จะไม่ค่อยดีเลย เพราะว่าเขาไม่สามารถพูดอังกฤษได้รู้เรื่อง...ต้องบอกล่วงหน้าก่อนว่าต้องเก่งในส่วนของภาษาก่อนถ้าไม่เก่งภาษาทำงานต่างประเทศไม่ได้ คือ ต้องมีความสามารถในการเรื่องของภาษาก่อน ส่วนในเรื่องของความรู้ไว้ทีหลัง”¹²³

ทักษะภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญสำหรับแรงงานชาวไทยที่ต้องการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย โดยต้องมีทักษะการสื่อสารในการฟังและพูดได้เป็นสำคัญ

6.3.2.3 ทักษะการบริหารจัดการเวลา

ทักษะการบริหารจัดการเวลาเป็นอีกสมรรถนะด้านทักษะที่ผลการศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกัน ทักษะการบริหารจัดการเวลาในบริบทของภาคธุรกิจ SSO ที่พนักงานคนไทยกล่าวถึง หมายถึงการที่พนักงานคนไทยต้องสามารถที่จะทำงานได้สำเร็จหลายอย่าง

¹²² นางสาว 9 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนางสาวอรุษา รักดี, วันที่ 16 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹²³ นางสาว 15 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนายธวัช นุ้ยพอม, วันที่ 19 ตุลาคม 2559, ไชเบอร์จายา มาเลเซีย

ในเวลาเดียวกัน ดังตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ตอนหนึ่งของนาย 1 จากบริษัท 5 ที่อธิบายถึงคุณสมบัติดังกล่าวว่า

“...หากลูกค้าส่งอีเมลมา ไม่ว่าคุณจะทำอะไรอยู่ก็ตาม ภายในเวลา 2 ชั่วโมง คุณต้องตอบกลับแก่ลูกค้า ซึ่งเวลาการทำงานต้องมีการรับสายโทรศัพท์ การตอบส่งอีเมล การประสานงานทุกอย่างต้องจัดการทำให้เสร็จในเวลา...”¹²⁴

คุณสมบัติสมรรถนะด้านทักษะทั้งการสื่อสาร ทักษะภาษาอังกฤษ และทักษะการบริหารจัดการเวลา เป็นคุณสมบัติสมรรถนะที่สามารถอาศัยการฝึกฝนและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นหากแรงงานชาวไทยมีความประสงค์ทำงานในภาคธุรกิจ SSO จึงควรฝึกฝนและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

6.3.3 คุณลักษณะสมรรถนะด้านความสามารถ (Abilities)

เป็นที่น่าสนใจว่า คุณลักษณะสมรรถนะด้านความสามารถเป็นอีกสมรรถนะหนึ่งที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสมรรถนะที่ได้รับการกล่าวถึงซ้ำๆ ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความสามารถในการปรับตัว ในขณะเดียวกันคุณลักษณะสมรรถนะด้านความสามารถในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นความสามารถที่ปรากฏเพิ่มจากการสัมภาษณ์

6.3.3.1 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

พนักงานคนไทยและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเห็นสอดคล้องกันโดยให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านความสามารถในด้านการทำงานเป็นทีม ด้วยเหตุที่การทำงานในภาคธุรกิจ SSO นั้นจะให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ดังการอธิบายลักษณะการทำงานเช่นนี้ว่า

“ต้องมีทักษะในการทำงานในทีมหลายๆคน การรับผิดชอบต่อประเทศอื่นด้วย ประเทศไทย (ลักษณะการให้บริการเป็นการให้บริการรายประเทศหรือภูมิภาคเอเชีย-นักวิจัย) ...ในการปรับตัวกับทีมงานในการทำงานมีการสนับสนุนช่วยส่วนงานของคนอื่นด้วย...เวลาคิดโบนัสก็คิดเป็นทีมนะ แต่ละแผนกก็ไม่เหมือนกันไม่เท่ากัน”¹²⁵

¹²⁴ นาย 1 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยธวัช นัยผอม, 14 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย.

¹²⁵ นาย2 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนักวิจัย, วันที่ 15 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

6.3.3.2 ความสามารถในการปรับตัว

อีกสมรรถนะ คือความสามารถในการปรับตัวของพนักงานที่ถือเป็นเรื่องสำคัญ และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ เหตุผลสำคัญประการหนึ่งเพราะภาคธุรกิจ SSO มีพลวัตสูง การปรับตัวของพนักงานจึงมีความสำคัญ ดังเช่นความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลด้านการพัฒนาบุคลากรที่กล่าวถึงคุณลักษณะข้อนี้ว่า

“ต้องเป็นคนที่สามารถเปลี่ยนแปลงตนเองได้ เพราะทุกอย่างเปลี่ยน อะไรที่มีอยู่ต้องก้าวข้ามไปอีกขั้นหนึ่ง...คือ คุณต้องผลักดันเองให้ก้าวทัน ให้ทันกับสถานการณ์ที่มันเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน นี่คือคุณสมบัติแรกเลยที่ต้องมีอยู่”¹²⁶

6.3.3.3 ความสามารถในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ส่วนความสามารถในการปฏิบัติได้ตามกฎระเบียบของบริษัทนั้น เป็นข้อค้นพบที่ปรากฏในการวิจัยเชิงคุณภาพแต่มีได้ปรากฏในผลการวิจัยเชิงปริมาณ ข้อมูลจากพนักงานคนไทยบางส่วนแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความสามารถในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ดังการอธิบายว่า

“ถ้าเป็นของ xxx เขาจะมีเวลาเลยว่าคุณต้องเข้าทำงานกี่นาที เข้าห้องน้ำ กี่นาที เวลาเข้าห้องน้ำ 15 นาทีต่อวัน....มันมีเวลาที่ชัดเจนอยู่แล้ว เราต้องมานั่งอยู่ที่โต๊ะตลอด จะออกไปเดินเล่นไม่ได้ ทุกอย่างต้องอยู่ในระเบียบมากๆ มันก็ดี ไม่ใช่ไม่ดี เราต้องปรับตัวเองต้องให้เป็นระเบียบ ต้องเป็นคนตรงต่อเวลา”¹²⁷

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นไปในแนวทางการสนับสนุนข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการประมวลผลแบบสอบถามโดยแสดงถึงความสำคัญของสมรรถนะด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม สมรรถนะความสามารถด้านการปรับตัว ส่วนสมรรถนะด้านความสามารถในการปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นสมรรถนะความสามารถที่ปรากฏเฉพาะการสัมภาษณ์

6.3.4 คุณลักษณะสมรรถนะอื่นๆ (Others)

คุณลักษณะสมรรถนะอื่นๆ (Others) เป็นคุณสมบัติอื่นๆที่ไม่สามารถแจกแจงได้ในคุณลักษณะสมรรถนะประเภทอื่นๆ แต่เหมาะสมกับลักษณะงานเฉพาะนั้นๆ¹²⁸ เช่น ในการบริการลูกค้าของพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย คือต้องพูดภาษาไทยได้ชัดถ้อยชัดคำ

¹²⁶ นางสาว 3 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนักวิจัย, วันที่ 14 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹²⁷ นางสาว 8 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนายสุทธิศักดิ์ ดือระ, วันที่ 16 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹²⁸ MolgorzataKossowska, JaroslawGorniak, PiotrProkopowicz, GrzegorzZmuda, Diana Malinowska, Joanna Pyrcosz, KatarzynaJasko, Marianna Krol and BartlomiejBaryla, “Study of Competences in B8PO and ITO in Krakow,” Available from www.krakow.pl/zalacznik/21521

คุณสมบัติแรกของพนักงานคนไทยที่เป็นที่ต้องการในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย คือความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยด้วยสำเนียงไทยกลางมาตรฐานได้อย่างเข้าใจและชัดเจน เนื่องจากลักษณะงานหลักของพนักงานคนไทยคือ การให้บริการด้วยภาษาไทยทั้งที่อยู่ในตำแหน่งของพนักงานบริการลูกค้า หรือฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค (technical support) หรือแม้แต่ตำแหน่งบัญชี ซึ่งต้องอาศัยการติดต่อกับลูกค้าในประเทศไทย ทำให้ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาไทยจึงเป็นคุณสมบัติหลักที่เป็นที่ต้องการ

อย่างไรก็ตาม ระดับความชัดเจนและถูกต้องของการใช้ภาษาไทยมาตรฐาน โดยไม่เพี้ยนหรือเหน่อ นั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายและความต้องการของแต่ละบริษัท เช่น บริษัทด้านพลังงานและปิโตรเคมี บริษัทหนึ่งไม่ได้สนใจกับสำเนียงของพนักงานคนไทยมากนักเพียงแค่สนทนาได้เข้าใจก็เพียงพอแล้ว¹²⁹ ต่างกับความต้องการของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศข้ามชาติบริษัทหนึ่งที่ให้ความสำคัญกับสำเนียงของพนักงานคนไทยโดยจะคัดเลือกพนักงานคนไทยที่พูดภาษาไทยกลางชัดเท่านั้น โดยพนักงานคนไทยที่ทำสัญญากับบริษัทดังกล่าวแล้วว่า “ต้องพูดภาษาไทยชัด หอมแดงก็ไม่เอา เหน่อก็ไม่เอาตอนสัมภาษณ์ พอสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษเสร็จ ก็มีพี่คนไทยคุยกับเราทำให้รู้ว่าเราพูดชัดไหม เหน่อไหม”¹³⁰

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า คุณลักษณะสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับแรงงานชาวไทยที่ต้องการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ประกอบด้วยทักษะและความสามารถด้านต่างๆ อาทิ ทักษะการสื่อสาร ทักษะภาษาอังกฤษ ความสามารถทำงานเป็นทีม ความสามารถในการปรับตัว เป็นต้น ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับความพยายามส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ของ MDeC ในด้านทักษะความสามารถที่เป็นที่ต้องการในภาคธุรกิจ SSO อันประกอบด้วย ความสามารถในการเผชิญกับความหลากหลาย มีทักษะการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ปฏิสัมพันธ์ได้ทั้งในระดับโลกและโลกเสมือนจริง หมั่นฝึกฝนพัฒนาตนเอง และเป็นคนที่ยืดหยุ่นและยืดหยุ่นได้¹³¹

6.4 การวิเคราะห์โอกาสและศักยภาพของแรงงานชาวไทยที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย โดย SWOT

ในการวิเคราะห์โอกาสและศักยภาพของแรงงานชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย ใช้แนวคิด Strength Weakness Opportunity and Threat Analysis-SWOT เป็นพื้นฐานในการอธิบาย และวิเคราะห์โอกาสและศักยภาพ ได้ดังนี้

¹²⁹ นาย 2 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนางสาวอรุษา รักดี, วันที่ 15 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹³⁰ นางสาว 14 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนางสาวอรุษา รักดี, วันที่ 18 ตุลาคม, ไชเบอร์จายา มาเลเซีย

¹³¹ MSC Malaysia, “GBS as a Career of Choice,” Available from [http://www.mscomalaysia.my/gbscoc] Accessed on 8 May 2017.

6.4.1 จุดแข็งของแรงงานชาวไทย

6.4.1.1 สามารถใช้ภาษาไทยได้อย่างชัดเจน

คุณสมบัติของพนักงานคนไทยที่เป็นจุดแข็งที่สำคัญ คือ การใช้ภาษาไทยได้อย่างชัดเจน คล่องแคล่ว นอกจากนี้การใช้ภาษาไทยของพนักงานคนไทยยังเข้าใจภาษาสแลง ภาษาสมัยใหม่ หรือภาษาที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นความสามารถที่คนต่างชาติที่รู้ภาษาไทยอาจไม่สามารถรู้ได้ ดังนั้น ความรู้ความสามารถของพนักงานคนไทยในด้านภาษาไทยจึงเป็นจุดแข็งที่พิเศษและสำคัญที่ชาวต่างชาติที่แม้พูดภาษาไทยได้ก็ไม่สามารถมีได้เหมือนพนักงานคนไทย

6.4.1.2 มนุษย์สัมพันธ์ดี

จุดแข็งที่ดีอีกประการของพนักงานคนไทยคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเข้ากับผู้ร่วมงานจากชาติต่างๆ ได้ดี ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลในภาคธุรกิจ SSO เข้าใจจุดแข็งนี้และแสดงความรู้สึกชื่นชมในลักษณะบุคลิกนี้ของพนักงานคนไทย

6.4.2 จุดอ่อนของแรงงานไทย

6.4.2.1 ขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ

ในขณะที่ภาษาไทยคือจุดแข็งที่สำคัญของพนักงานคนไทย ภาษาอังกฤษกลับเป็นจุดอ่อนที่สำคัญของพนักงานคนไทยเช่นกัน จุดอ่อนด้านภาษาอังกฤษได้รับการระบุและกล่าวถึงทั้งจากพนักงานคนไทยและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัท

6.4.2.2 ไม่กล้าแสดงออกหรือไม่มั่นใจในตัวเอง

นอกจากจุดอ่อนด้านภาษาอังกฤษแล้ว ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ยังแสดงถึงจุดอ่อนที่สำคัญอีกประการของพนักงานคนไทย นั่นคือ การไม่กล้าแสดงออกหรือไม่มั่นใจในตัวเอง จุดอ่อนนี้ได้รับการกล่าวถึงทั้งในระดับพนักงานคนไทยและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล ซึ่งจุดอ่อนด้านการกล้าแสดงออกและความมั่นใจในตนเองของแรงงานชาวนี้นั้นมีความสัมพันธ์กับจุดอ่อนด้านภาษาอังกฤษ

6.4.3 โอกาสของแรงงานชาวไทย

6.4.3.1 การขยายตัวของบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

โดยธรรมชาติของภาคธุรกิจ SSO ที่จะลดต้นทุนโดยการย้ายฐานการให้บริการไปยังประเทศที่เหมาะสม ทำให้มาเลเซียเป็นอีกประเทศที่ได้รับโอกาสดังกล่าวจนมีสถานะเป็นอันดับที่สามของโลก มีบริษัทต่างชาติย้ายฐานการให้บริการเข้ามาในมาเลเซียและประเทศในเอเชียเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ประเทศอื่นๆ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เช่น ฟิลิปปินส์ ไทย และ อินโดนีเซีย ยังคงมีข้อจำกัดต่างๆ ในการเป็นผู้ให้บริการในภาคธุรกิจ SSO เมื่อเทียบกับมาเลเซีย จากรายงานของ A.T. Kearny ที่วิเคราะห์ศักยภาพประเทศต่างๆ พบว่า ฟิลิปปินส์มีข้อด้อยในเรื่องสภาพภูมิประเทศและลักษณะภูมิศาสตร์ที่มี

โอกาสเกิดภัยธรรมชาติสูง ในขณะที่ไทยมีข้อจำกัดด้านการพูดภาษาอังกฤษของประชากร ดังนั้น มาเลเซียจึงได้รับโอกาสที่ดีมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่าการย้ายฐานธุรกิจจากฟิลิปปินส์มาอยู่ที่มาเลเซียมากขึ้น¹³²

6.4.3.2 การให้บริการลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นและธรรมชาติของธุรกิจที่มีการรับ

พนักงานใหม่ตลอด

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บุคคลและพนักงานคนไทยบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียให้ข้อมูลยืนยันตรงกันว่า แนวโน้มที่บริษัทจะเปิดรับพนักงานคนไทยมีเพิ่มขึ้นทั้งด้วยการให้บริการที่เพิ่มขึ้นและด้วยธรรมชาติของธุรกิจที่เปิดรับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

6.4.4 ภัยคุกคามของแรงงานชาวไทย

6.4.4.1 นโยบาย Cooling-off Period

นโยบาย Cooling-off Period ที่เริ่มดำเนินการปฏิบัติเมื่อราวกันยายน 2559¹³³ เป็นนโยบายที่ประกาศโดย MDeC มาเลเซีย เพื่อเว้นระยะการกลับเข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซียของแรงงานที่ได้ใบอนุญาตการทำงานประเภท Employment Pass ที่มีเงินเดือนไม่ถึง 5,000 ริงกิตต่อเดือนให้ออกนอกประเทศมาเลเซียก่อนเป็นเวลา 3 เดือนนั้น (ดูรายละเอียดในบทที่ 4) สร้างความสับสนและภาวะชะงักงันในการรับพนักงานคนไทยในหลากหลายบริษัทของมาเลเซีย

6.4.4.2. ความล่าช้าของกระบวนการอนุมัติใบอนุญาตการทำงานประเภท Employment Pass

รัฐบาลมาเลเซียได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการตรวจคนเข้าเมือง และการให้ใบอนุญาตการทำงานใหม่ ซึ่งต้องผ่านตัวแทนที่รัฐบาลแต่งตั้งเท่านั้น ทำให้กระบวนการในการอนุมัติใบอนุญาตการทำงาน มีความล่าช้ามากขึ้น ส่งผลให้บางครั้งพนักงานคนไทยต้องรอใบอนุญาตทำงานนานบางครั้งถึงเกือบสองเดือนซึ่งท้ายที่สุดอาจส่งผลให้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บริษัทรับแรงงานไทยน้อยลง

6.4.4.3 คนมาเลเซียเชื้อสายสยาม

คนมาเลเซียเชื้อสายสยามนอกจากพูดไทยได้แล้ว บริษัทยังไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเรื่องใบอนุญาตการทำงานรวมถึงเสียเวลาในการรออนุมัติ นอกจากนี้บางส่วนยังมีทักษะทางภาษาอังกฤษดีกว่าคนไทยอีกด้วย¹³⁴

¹³² นางสาว 10 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนางสาวอรุชา รักดี, วันที่ 16 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹³³ นางสาว 5 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนายธวัช นัยพอม, วันที่ 15 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

¹³⁴ นางสาว 2 นามสมมุติ, สัมภาษณ์โดยนางสาวอรุชา รักดี, วันที่ 13 ตุลาคม 2559, กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

หากสรุปการอธิบายคุณลักษณะสมรรถนะและศักยภาพของพนักงานคนไทยด้วยแนวคิด SWOT อาจนำเสนอได้ดังรูปที่ 6.1

รูปที่ 6.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะสมรรถนะและศักยภาพของพนักงานคนไทยโดย SWOT

STRENGTH	WEAKNESS	OPPORTUNITY	THREAT
- ภาษาไทยที่ชัดเจน - มนุษยสัมพันธ์ดี	- ภาษาอังกฤษ - ไม่กล้าแสดงออก	- บริษัท SSO เพิ่มขึ้น - การเปิดตำแหน่งใหม่	- นโยบาย Cooling-off Period - ความล่าช้าของกระบวนการอนุมัติใบอนุญาตทำงานประเภท Employment Pass - คนมาเลเซียเชื้อสายสยาม

6.5 บทสรุป

โอกาสของแรงงานไทยในภาคธุรกิจ SSO ยังคงเปิดกว้างทั้งนี้ด้วยลักษณะงานของภาคธุรกิจ SSO ที่ต้องติดต่อให้บริการลูกค้าที่เป็นคนไทยทำให้จุดแข็งที่สำคัญของพนักงานคนไทย คือ ภาษาไทยที่ชัดถ้อยชัดคำ รู้จักเลือกใช้คำที่เหมาะสมตามสถานการณ์และยุคสมัย ที่แม้จะมีคนต่างชาติอื่นที่พูดไทยได้ เช่น คนสยามในมาเลเซีย แต่พนักงานคนไทยจากประเทศไทยยังเป็นที่ต้องการ นอกจากนี้จากข้อมูลการสัมภาษณ์ยังพบอีกด้วยว่า จุดแข็งที่สำคัญของพนักงานคนไทยที่ได้รับการยอมรับมากจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัทในธุรกิจ SSO คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการเข้าร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท ทำงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งไทยและต่างชาติได้อย่างดี ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับสภาพการขยายตัวของภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย และการเปิดโป้เจ็คการให้บริการลูกค้าใหม่ๆ นับเป็นโอกาสที่ย่อมเป็นผล

อย่างไรก็ดี พนักงานคนไทยรวมทั้งผู้สมัครงานชาวไทยก็มีข้อควรปรับปรุงที่สำคัญที่นับเป็นข้ออ่อนด้อยอย่างมาก นั่นคือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ แม้ลักษณะการทำงานจะให้บริการลูกค้าเป็นภาษาไทยก็ตาม แต่การสื่อสารในองค์กรที่เป็นภาษาอังกฤษ ทำให้ผู้สมัครงานชาวไทยและพนักงานคนไทยบางส่วนไม่ผ่านการคัดเลือกทางด้านภาษาอังกฤษ จากข้ออ่อนด้อยด้านภาษาอังกฤษของพนักงานคนไทยยังกระทบไปยังคุณสมบัติอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดเป็นข้อด้อยอีกประการในการทำงานคือ

การไม่กล้าแสดงออก พนักงานคนไทยเองยอมรับว่าจากข้อจำกัดด้านภาษาทำให้ไม่กล้าเสนอความคิดเห็น หรือแม้แต่ไม่กล้าก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ต้องนำเสนองานและใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้นทั้ง ๆ ที่มีโอกาส ข้ออ่อนด้อยเหล่านี้ต้องการการพัฒนา

นอกจากจุดอ่อนของพนักงานคนไทยและผู้สมัครงานชาวไทยแล้ว ยังมีอุปสรรคที่กำลังท้าทายพนักงานคนไทยและตำแหน่งงานของพนักงานคนไทย อาทิ ความสามารถของคนมาเลเซียเชื้อสายสยามที่ใช้ภาษาไทยได้คล้ายคลึงกับคนไทย, นโยบายของมาเลเซียเรื่อง Cooling Period และความล่าช้าในกระบวนการออกใบอนุญาตการทำงานที่อาจส่งผลให้มีการลดการจ้างงาน

บทที่ 7

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาโอกาสของแรงงานข้ามชาติไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : การวิจัยสำรวจธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยครอบคลุมวัตถุประสงค์ 3 ด้าน คือ 1) ศึกษากฎหมาย, ระเบียบ ของการจ้างแรงงานข้ามชาติชาวไทยในธุรกิจ SSO ของประเทศมาเลเซีย 2) ศึกษาโอกาสและแนวทางการเข้าสู่การจ้างงานของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย และ 3) ศึกษาคุณสมบัติของแรงงานในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซียโดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิจัยคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณมีการใช้เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม ซึ่งใช้การสุ่มด้วยเทคนิคการกลิ้งสะสมแบบก้อนหิมะ (Snowball Sampling) ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยที่ทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย จำนวน 110 คน และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มตัวอย่าง 22 คน ซึ่งประกอบด้วย พนักงานคนไทยจำนวน 16 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลบริษัท SSO ในมาเลเซีย อีก 6 คน อีกทั้งยังใช้วิธีการวิจัยเอกสารทั้งเอกสารนโยบายจากหน่วยงานต่างๆของมาเลเซีย เช่น MDeC, MYXpat เป็นต้น

7.1 สรุปผลการวิจัย

การบริการร่วม (Shared Services) และ การจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) ต่างเป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้เพื่อลดต้นทุน โดย Shared Services เป็นการให้บริการในองค์กรร่วมกัน แทนที่จะให้พนักงานของบริษัททำงานซ้ำซ้อนเช่น งานด้านเงินเดือน งานบุคคล เป็นต้น ในขณะที่ Outsourcing เป็นรูปแบบการจัดจ้างหน่วยงานหรือองค์กรจากภายนอกให้ดำเนินการให้บริการหรือทำกิจกรรมในการะงานที่มีใช้ภาระงานหลักของบริษัท ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า Shared Services Outsourcing (SSO) คือ รูปแบบการดำเนินการทางธุรกิจหรือเทคนิคในการจัดการองค์กรที่ทำให้องค์กรสามารถทุ่มเททักษะและความเชี่ยวชาญในกิจกรรมที่เป็นธุรกิจหลักขององค์กร โดยอาจจัดจ้างบริษัทจากภายนอกหรือดำเนินการให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งในบริษัทดำเนินการในการะงานที่ซ้ำซ้อน

การศึกษานี้ได้ดำเนินการสำรวจโอกาสของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในการทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียโดยดำเนินการวิจัยบรรล่วัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า แรงงานชาวไทยยังคงมีโอกาและช่องทางยังคงเปิดกว้างในการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติไปเป็นพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียทั้งจากด้านนโยบายของประเทศมาเลเซีย นโยบายของบริษัท กฎหมายของมาเลเซียซึ่งไม่ได้ปิดกั้นการเข้าไปทำงานของแรงงานที่มีทักษะระดับสูงจากต่างชาติ อีกทั้งความสามารถ

เฉพาะในด้านภาษาไทย ความซื่อสัตย์ และจิตบริการของแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่เป็นคุณลักษณะ
 สมรรถนะในการส่งเสริมให้ได้รับการพิจารณาเข้าทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

7.1.1 ผลการศึกษาด้านนโยบาย

1. รัฐบาลประเทศมาเลเซียได้วางนโยบายส่งเสริมให้มีการจัดตั้งบริษัท SSO ขึ้นในประเทศมาเลเซีย เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับรายได้ของประชากรให้อยู่ในระดับสูง หรือ higher income country ซึ่งมีการเขียนนโยบายไว้อย่างชัดเจนใน Vision 2020 โดยอาศัยจุดเด่นทางด้าน digital economy และสาธารณูปโภคพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ
2. มาเลเซียได้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเฉพาะเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย เช่น Malaysia Digital Economy Corporation Sdn. Bhd. (MDeC), Outsourcing Malaysia (OM), Malaysia Expatriate Talent Service Centre (MYXpats Centre), และ Talent Corp Malaysia
3. มาเลเซียให้การสนับสนุนส่งเสริมการลงทุนเพื่อสร้างบรรยากาศการลงทุนที่ดีให้กับนักลงทุนต่างชาติที่จะเข้ามาลงทุนในธุรกิจ SSO เช่น ลดหย่อนภาษี 10 ปี ลดหย่อนภาษีการลงทุน 5 ปี ไม่มีการจัดเก็บภาษีใดๆ สำหรับเครื่องมือหรือครุภัณฑ์ดิจิทัล รวมทั้ง อนุญาตให้มีการจ้างงานแรงงานที่มีความรู้และทักษะระดับสูงจากในและต่างประเทศ จำนวนไม่เกิน 20 คน เป็นต้น
4. บริษัทที่แรงงานชาวไทยทำงานมีนโยบายสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของประเทศ แต่แรงงานไทยกลับมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของประเทศมาเลเซียค่อนข้างน้อย ทำให้ขาดความพร้อมในการปรับเปลี่ยนตามทิศทางการพัฒนาของธุรกิจ SSO
5. ธุรกิจ SSO ในมาเลเซียมีการขยายตัวค่อนข้างสูงอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นโอกาสให้กับแรงงานชาวไทยให้เข้าสู่ธุรกิจนี้
6. กระบวนการสมัครงานไม่ซับซ้อนและง่าย ทำให้ผู้สมัครจากภูมิภาคต่างๆ ของไทยสามารถสมัครผ่านอินเทอร์เน็ตจากประเทศไทยได้ นอกจากนี้บริษัทมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของแรงงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ค่อนข้างสูง จึงทำให้พนักงานคนไทยในบริษัทสามารถแนะนำ (recommend) ผู้สมัครงานชาวไทยหากมีตำแหน่งงานว่างได้
7. บริษัทในภาคธุรกิจ SSO มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้แรงงานชาวไทยได้รับเหมือนกับแรงงานชาวมาเลเซีย และมีสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ค่าภาษา (language allowance)

7.1.2 ผลการศึกษาด้านกฎหมาย

1. กฎหมายที่บังคับใช้กับแรงงานชาวไทยในธุรกิจ SSO จัดได้ 2 ประเภทคือ

1.1 ประเภทที่เกี่ยวกับขั้นตอนการเข้าเมือง และการขอใบอนุญาตทำงาน ได้แก่ พระราชบัญญัติการตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Act 1959/63) กฎข้อบังคับการตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Regulations) รวมถึง เรื่อง Cooling-off Period

1.2 ประเภทที่เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและการสิ้นสุดสัญญาการทำงาน ได้แก่ พระราชบัญญัติการจ้างงาน (Employment Acts 1955: EA) พระราชบัญญัติว่าด้วยวันหยุด (Holidays Act 1951) พระราชบัญญัติภาษีเงินได้ (Income Tax Act 1967: ITA 1967) และ ระเบียบ Public Ruling No. 8/2011 รวมทั้งกฎหมายการคุ้มครองอื่นๆ ได้แก่พระราชบัญญัติว่าด้วยค่าชดเชย (Workmen Compensation Act 1952) พระราชบัญญัติว่าด้วยสวัสดิการสังคม (Employees Social Security Act 1969) พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ (Industrial Relation Act 1967: IRA) พระราชบัญญัติว่าด้วยกองทุนบำเหน็จบำนาญ (Employees Provident Fund Act 1991)

2. แรงงานข้ามชาติชาวไทยได้รับสิทธิและการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานของ มาเลเซียเท่าเทียม กับแรงงานชาวมาเลเซียเช่น การลา วันหยุด ค่าชดเชยและสวัสดิการสังคม เป็นต้น

3. แรงงานชาวไทยมีความพึงพอใจในด้านสิทธิและการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง ค่าจ้าง การรักษาพยาบาล และความสะดวกในการทำใบอนุญาตทำงาน (Employment Pass)

4. แรงงานชาวไทยมีความกังวลในปัญหาหลัก ได้แก่

4.1 การขาดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหากฎหมายแรงงาน ซึ่งบัญญัติไว้เป็น ภาษาอังกฤษและภาษามลายู ซึ่งเป็นการยากต่อแรงงานไทยในการที่จะเข้าใจได้อย่างชัดเจน และ สิ่งนี้ส่งผลต่อสิทธิต่างๆ ที่พึงมีพึงได้ของแรงงานไทย

4.2 การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบและวิธีปฏิบัติทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษี โดยเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีการหักไว้ล่วงหน้าในอัตราที่สูงถึง 28% อัตรา ภาษีที่ต้องชำระนั้น อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยภาษีเงินได้ (Income Tax Act 1967) โดยอัตรา การชำระภาษีมีความแตกต่างกันในแต่ละปีขึ้นกับปีงบประมาณนั้นๆ นอกจากนี้แล้วเงื่อนไขในการชำระ ภาษีสำหรับ non-resident ที่อาศัยอยู่ในมาเลเซียต้องขึ้นอยู่กัระยะเวลาที่พำนักอาศัยการขอรับเงิน และการรับภาษีคืนในส่วนที่ชำระเกินกว่าอัตราที่ควร

4.3 การไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินการในเรื่อง Employment Pass ที่ มีความล่าช้า และมีความสับสนในเรื่องเวลาในการดำเนินการ

5. มาเลเซียได้กำหนดมาตรการที่เรียกว่า Cooling-off Period ซึ่งเป็นภัยคุกคาม ต่อโอกาสความก้าวหน้าของแรงงานไทย เพราะหากมีการเลื่อนตำแหน่งหรือเปลี่ยนงาน แรงงานดังกล่าว

ต้องเดินทางออกนอกประเทศมาเลเซียเป็นระยะเวลา 3 เดือน และจะดำเนินการต่ออายุได้เพียงสองครั้ง ซึ่งส่งผลให้แรงงานชาวไทยสามารถทำงานในมาเลเซียได้สูงสุดเพียง 3 ปีเท่านั้น อย่างไรก็ตาม มาตรการนี้จะไม่บังคับใช้กับแรงงานที่ได้รับเงินเดือนตั้งแต่ 5,000 ริงกิตขึ้นไป

7.1.3 บทสรุปพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO และสมรรถนะในการทำงาน

1. โอกาสการเคลื่อนย้ายแรงงานชาวไทยไปเป็นพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียเริ่มได้เมื่อจบปริญญาตรีในสาขาต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านการศึกษามากกว่ามาเลเซีย อย่างไรก็ตามหากต้องการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบัญชีในบริษัท SSO ที่เป็น Hybrid ที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่าบริษัท SSO ประเภทอื่นๆต้องจบตรงสาขานั้น

2. แรงงานชาวไทยในธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย มีภูมิลำเนาจากทุกภูมิภาคของไทย ทั้งภาคเหนือ อีสาน กลาง ใต้ และกรุงเทพมหานคร อาจกล่าวได้ว่าโอกาสในการทำงานในธุรกิจนี้เปิดกว้างสำหรับบัณฑิตไทยจากทุกภูมิภาคและทุกศาสนา

3. จุดแข็งที่เป็นสมรรถนะที่สำคัญของแรงงานไทย คือ ภาษาไทยที่ชัดถ้อยชัดคำ รู้จักเลือกใช้คำที่เหมาะสมตามสถานการณ์และยุคสมัย การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานกับคนต่างชาติได้ดี การมีจิตบริการ มีความกระตือรือร้นและความซื่อสัตย์

4. สมรรถนะในการทำงานของแรงงานไทยที่ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ แม้ว่าการทำงานจะเน้นให้บริการลูกค้าเป็นภาษาไทยก็ตาม แต่การสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านภาษาทำให้แรงงานไทยไม่สามารถก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้

5. อุปสรรคที่สำคัญและท้าทายแรงงานชาวไทยในธุรกิจนี้ คือ การแข่งขันจากคนมาเลเซียเชื้อสายสยามที่มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้ดี ความล่าช้าในกระบวนการออกใบอนุญาตการทำงานของมาเลเซีย ตลอดจนมาตรการ Cooling-Off Period

7.2 ข้อเสนอแนะ

1. กระทรวงแรงงานต้องเป็นเจ้าภาพหลักในการกำกับดูแลและช่วยเหลือแรงงานชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

1.1 กำหนดนโยบายการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับ SSO โดยร่วมกับมหาวิทยาลัย เหมือนกับองค์กร Outsourcing Malaysia ที่ทำร่วมกับมหาวิทยาลัยของมาเลเซียมากกว่า 10 ปี ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับธุรกิจนี้ และโอกาสการเข้าทำงานในธุรกิจที่สำคัญในยุคดิจิทัล แห่งอนาคต การให้ความรู้อาจเป็นในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต และสื่ออื่นๆ

1.2 จัดตั้งหน่วยงาน ภายใต้การกำกับดูแลของทูตแรงงาน ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ เพื่อดูแลให้ความรู้ และให้คำปรึกษาในด้านกฎหมายแก่แรงงานไทยกลุ่มนี้

1.3 ฝ่ายแรงงานของสถานทูตไทยในกรุงกัวลาลัมเปอร์ ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล บริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียเพื่อเป็นข้อมูลในการสมัครงาน ช่วยเหลือดูแลและคุ้มครองแรงงานไทย

1.4 ดำเนินการอบรมแรงงานไทยในธุรกิจ SSO เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน นโยบาย และกฎระเบียบใหม่ๆ ที่รัฐบาลมาเลเซียกำหนด โดยเฉพาะกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับแรงงานใน ธุรกิจ SSO รวมถึงข้อควรระวังในการจัดทำสัญญาจ้าง

1.5 ฝ่ายแรงงานสนับสนุนให้กลุ่มแรงงานในธุรกิจด้าน SSO รวมตัวกันในรูปแบบของ เครือข่าย หรือสมาคม เพื่อเป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และการดูแลกลุ่มแรงงานประเภทนี้ ทั้งนี้อาจทำงานเป็นตัวเชื่อมกับหน่วยงานราชการไทยอีกทางหนึ่งด้วย

2. ภายใต้การควบคุมของกระทรวงศึกษาธิการ

2.1 ให้มหาวิทยาลัยเตรียมความพร้อมให้บัณฑิตก่อนเข้าสู่โลกแห่งการทำงาน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่ใช้งานได้จริง (working English)

2.2 ร่วมมือกับกระทรวงแรงงานจัดอบรมและจัดนัดพบแรงงาน

2.3 มหาวิทยาลัยร่วมมือกับภาคเอกชนในธุรกิจ SSO จัดนัดพบแรงงานหรือนิทรรศการ เกี่ยวกับธุรกิจ SSO เพื่อรับสมัครงานบัณฑิตที่สนใจเข้าร่วมงานในธุรกิจนี้

3. รัฐบาลควรกำหนดให้ธุรกิจ SSO เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 โดยเน้น ในเรื่อง โลจิสติกส์ และธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นจุดแข็งหลักของประเทศไทย

4. ศอ.บต. กำหนดธุรกิจ SSO เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาการว่างงาน ของบัณฑิตในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบัณฑิตในสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มี แนวโน้มจะว่างงานสูง

7.3 บทสรุป

อาจกล่าวได้ว่า โอกาสของแรงงานไทยในการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติเพื่อเป็น พนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย ยังคงเปิดกว้างซึ่งมีโอกาสดังจากนโยบายของบริษัทใน ภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียที่ต้องการพนักงานคนไทย และการขยายตัวของภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย ซึ่งเมื่อประกอบกับคุณลักษณะสมรรถนะบางประการที่เป็นที่ต้องการจากพนักงานคนไทยเช่น การพูด ภาษาไทย ความซื่อสัตย์ ความสามารถในการปรับตัว เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ดี จะเห็นได้ว่าพนักงานคนไทยยังคงมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายของมาเลเซียที่เกี่ยวข้องค่อนข้างน้อยโดยเฉพาะกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องภาษีและสถานะการเป็นผู้มีที่พักถาวรในมาเลเซีย (Resident Regulations) ซึ่งจะทำให้พนักงานคนไทยเสียผลประโยชน์หลายประการพร้อมกันนั้นความสามารถด้านทักษะภาษาอังกฤษความมั่นใจในตนเอง และการกล้าแสดงออก ยังเป็นจุดอ่อนที่สำคัญที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงทั้งจากตัวพนักงานคนไทยเองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหน่วยงานด้านการศึกษาซึ่งเป็นข้อเสนอแนะทั้งจากพนักงานคนไทยและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลที่แนะนำให้แรงงานข้ามชาติชาวไทยต้องให้ความสำคัญกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษรวมทั้งการฝึกทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งข้อเสนอในการสร้างบรรยากาศและกระบวนการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยที่ต้องให้มีการฝึกฝนการคิดวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นสำคัญ

เป็นที่น่าสังเกตว่าข้อเสนอแนะของการศึกษาวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อเสนอของผลการศึกษาของ A.T.Kearny ที่กล่าวถึงโอกาสของบัณฑิตที่จะเข้าสู่ภาคธุรกิจ SSO ที่แม้จะมีนวัตกรรมใหม่ๆ โดยเฉพาะด้าน Business Process Outsourcing (BPO) ที่มีทั้งการมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยการทำงาน หรือหุ่นยนต์ช่วยการทำงาน แต่ทักษะที่ต้องการมากขึ้นคือ ทักษะการคิดวิเคราะห์ได้ของพนักงาน โดยประเทศที่เป็นฐานของภาคธุรกิจ SSO ที่ต้องการสร้างบัณฑิตให้สามารถทำงานในภาคธุรกิจนี้ได้ ต้องปรับเปลี่ยนหลักสูตรกำลังแรงงานให้ถึงพร้อมถึงทักษะที่ต้องใช้มากขึ้น ในขณะเดียวกันบริษัทในภาคธุรกิจ SSO เองก็ต้องเตรียมคัดเลือกและสร้างบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ในงานมากยิ่งขึ้น¹³⁵

นอกจากนี้ บทบาทของภาครัฐในการช่วยเหลือรวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่แรงงานด้านนี้ยังเป็นสิ่งจำเป็น แม้แรงงานกลุ่มนี้จะเป็นแรงงานที่มีความรู้ก็ตาม บทบาทของหน่วยงานภาครัฐ เช่น หน่วยงานในสถานเอกอัครราชทูตไทยในประเทศมาเลเซียแรงงานกลุ่มนี้ เหมือนกับที่ช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแก่แรงงานระดับอื่นๆ ทั้งนี้ เพื่อให้แรงงานชาวไทยในธุรกิจ SSO ที่ส่งเงินกลับประเทศเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ได้มีโอกาสได้ทำงานในประเทศมาเลเซียได้ดี และทำให้ครอบครัวในประเทศไทยมีความกินดีอยู่ดี ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความเจริญเติบโตให้แก่เศรษฐกิจของประเทศในที่สุด

¹³⁵ A.T. Kearney, "On the Eve of Disruption", p. 3 Available from

<https://www.atkearney.com/documents/10192/7094247/On+the+Eve+of+Disruption.pdf/49fa89fa-7677-4ab8-8854-5003af40fc8e> accessed 27-6-2016

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

สิทธิพร บุญมาก. (2552). “นโยบายแรงงานต่างชาติของประเทศมาเลเซีย” วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (ตุลาคม 2551 - มีนาคม 2552):153-175.
สำนักงานแรงงานประเทศมาเลเซีย. “แนวโน้มและโอกาสของแรงงานไทย,” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2558 จาก http://malaysia.mol.go.th/trends_opportunities.
สถาบันหลักและหลักกล้าแห่งประเทศไทย. “ข้อมูลทางการค้า” [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 28/6/2559 จาก <http://miu.isit.or.th/MIUx/box/Download/113/ข้อมูลอุตสาหกรรมเครื่องจักรกล.pdf>

ภาษาอังกฤษ

Ahlan A.R., Arshad Y., Suhaimi M.A., & Hussin, H. (2009) “Malaysia IT Outsourcing Industry: Practices, Models, Trends, and Challenges from a Case of Offshore Global Service Provider” in Recent Advances in Applied Mathematics and Computational and Information Sciences-Volume II Proceeding of the International Conference on Computational and Information Science 2009, Houston USA, April 30- May 2, 2009, 396-401.
_____. (2010). The Malaysia IT outsourcing industry skill-sets requirements of future IT graduates. WSEAS Transactions on Computers, 9 7, 738-747.
Arshad, Y. “IT Outsourcing Decisions and Implementations in Malaysian Public Health Care Sector Agencies: Grounding an ITO Relationship Model Using Qualitative Approach,” Ph.D Thesis International Islamic University Malaysia.
_____. “The Supply-side IT outsourcing competencies and relationship exchange in Malaysia,” Proceedings of the 7th WSEAS International Conference on E-Activities (E-Activities ‘08), 29-31 December 2008, Cairo Egypt.
Asean briefing. “Income Tax Act 1961” .Available from www.aseanbriefing.com/.../Malaysia/.../ASEAN_Malaysia_Income%20Tax%20Act%20, Accessed on 19 June 2016 15 October 2016.

- A.T.Kearney. "The 2014 A.T.Kearney Global Services Location Index: A Wealth of Choices: From Anywhere on Earth to No Location at All" Available from <https://www.atkearney.com/.../2014/-/...wealth-of-choices...2014...kearn...>
- Athukorala, P., "Growing with global production sharing: The Tale of Penang Export Hub, Malaysia," Available from <https://www.nottingham.ac.uk/gep/documents/conferences/2012/malaysia-conference/prema-chandra-athukorala.pdf>. Accessed 18 August 2015.
- Brechnach, P. (2000). "Globalisation, Information Technology, and the Emergence of Niche Transnational Cities: the Growth of the Call Centre Sector in Dublin," *Geoforum* 31: 477-485.
- Central Intelligence Agency. "Malaysia" Available from <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/my.html>, Accessed on 6 June 2015.
- Cyrril, E. (2007). *Source Code China: The New Global Hub of IT Outsourcing*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Defillippi, R. J. & Arther, M. B. (July 1994). "The Boundarless Career: A Competency-Based Perspective", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 15, No. 4, Special Issue. 307-324.
- Everest Group Research. "Global Intel Centre landscape in Malaysia and trends in offshore GIC market (Vision 2020) " Available from <http://www2.everestgrp.com/Files/previews/EGR-2013-2-R-0950-preview.pdf>. Accessed on October 2013.
- Expats Centre. "Working in Malaysia" Available from <http://expats.com.my/expats2009/expatriate.html>. Accessed on 7 October 2016.
- Görg, H. and Hanley, A. (April 2011). "Services Outsourcing and Innovation: An Empirical Investigation" *Economic Inquiry* 49, 2: 321-333.
- Hätönen, J. & Eriksson, T. (2009). "30+ Years of Research and Practice of Outsourcing – Exploring the Past and Anticipating the Future," *Journal of International Management* 15. 142-143.

HSBC. "News and Insight-Malaysia's 2020 Vision" Available from <https://globalconnections.hsbc.com/singapore/en/articles/malaysias-2020-vision>. Accessed on 10 April 2016.

Immigration Department of Malaysia. "Employment Pass," Available from <https://esd.imi.gov.my/portal/expatriates/myxpats/key-services/employment-pass>, Accessed on 19 June 2016.

_____. ESD Online Guidebook V3 2016. Available from <https://esd.imi.gov.my/portal/pdf/esdguidebook-v3.pdf>.

Kabinet Malaysia. "Laws of Malaysia Act 369 Holiday Acts 1951". Available from http://www.kabinet.gov.my/v2/pdf/akta_warta/1951_12_31_act369.pdf, Accessed on 15 October 2016.

Kossowska, M., Gorniak, J., Prokopowicz, P., Zmuda, G., Malinowska, D., Pyrcosz, J., Jasko, K., Krol, M., & Baryla, B. "Study of Competences in BPO and ITO in Krakow," Available from [Krakow.pl/zalacznik/21521](http://www.krakow.pl/zalacznik/21521).

LHDN Malaysia, "Foreign Nationals Working in Malaysia-Tax" Available from http://www.ctim.org.my/download.asp?cat=14&file=DEIFL_S14rvt0%. Accessed on 3 June 2015.

_____. "Inland Revenue Board Malaysia" Available from http://www.ctim.org.my/download.asp?cat=14&file=DEIFL_S14rvt0%. Accessed on 3 June 2015.

_____. "Non-Residential Individual", Brochure, Available from http://lampiran.hasil.gov.my/pdf/pdfam/6_BROCHURE_2016.pdf. Accessed on 3 June 2015.

Maelah, R., Auzair, S. A., Aman, A., Amiruddin, R. & Hamzah, N. (2012). "Accounting Outsourcing Practices in Malaysia," *Journal of Asia Business Studies* 6,1:60-78.

_____. (2013). "Accounting outsourcing practices in Malaysia,"

_____. (2013). "Management control in accounting outsourcing Services," *Business Strategy Series* 14 2/3 : 43-49.

Malaysia Expatriate Talent Service Centre. "What is it?". Available from www.esd.imi.gov.my, Accessed on 10 April 2016.

- Marciniak, R. "Hybrid Models as a Mixed of Shared Services and Outsourcing or Could the Hybrid Model Be the New Management Buzz in the Following Time," Available from [\[https://www.researchgate.net/publication/236270163_Hybrid_Models_as_a_Mix_of_Shared_Services_and_Outsourcing_or_Could_Hybrid_Model_be_the_New_Management_Buzz_in_the_Following_Times\]](https://www.researchgate.net/publication/236270163_Hybrid_Models_as_a_Mix_of_Shared_Services_and_Outsourcing_or_Could_Hybrid_Model_be_the_New_Management_Buzz_in_the_Following_Times), Accessed on 23 July 2016.
- McClelland, D.,C. (1973). "Testing for Competence Rather Than "Intelligence" American Psychologist : 10.
- MECA Malaysia. "EMPLOYMENT ACT 1955 VS INDUSTRIAL RELATIONS ACT 1967: WHAT'S THE DIFFERENCE?". Available from <http://meca.com.my/article/employment-act-1955-vs-industrial-relations-act-1967-whats-the-difference>, Accessed on 21 June2016.
- Ministry of Higher Education. "The Employment Act 1955 Incorporating all amendments up to 1 January 2006", Available from <http://jpt.mohe.gov.my/images/InstitusiPengajianTinggi/MengenaiJPT/AKTA/Bil11.aktaimigresen.pdf> .Accessed on 15 October 2016.
- _____. "Immigration Act 1959/63 Incorporating all amendments up to 1 January 2006". Available from <http://jpt.mohe.gov.my/images/InstitusiPengajianTinggi/MengenaiJPT/AKTA/Bil11.aktaimigresen.pdf> ,Accessed on 15 October 2016.
- Ministry of Human Resource. "Workmen Compensation Act 1952",Available from [http://myhos.mohr.gov.my/eAkta/akta_sosial/Akta%20Pampasan%20Pekerja%201952%20\(Akta%20273\).pdf](http://myhos.mohr.gov.my/eAkta/akta_sosial/Akta%20Pampasan%20Pekerja%201952%20(Akta%20273).pdf). Accessed on3 June2015.
- _____. "Laws of Malaysia Act 4 Employees' Social Security Act 1969" .Available from <http://minretirementage.mohr.gov.my/wpcontent/uploads/2013/07/Employees-Social-Security-Act-1969.pdf>, Accessed on 15 October 2016
- Mohamad, M. "Malaysian : The Way Forward (Vision2020). " Available from<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan003223.pdf>. Accessed on 10 April2016

- MSC Malaysia. "Located in Designated Premises within MSC Malaysia Cybercities" Available from http://www.msomalaysia.my/sites/default/files/pdf/booklets_brochures/MSOMALAYSIA%20BILL%20OF%20GUARANTEES%20Tier%201%20Booklet%20v.1.pdf. Accessed on 6 June 2016.
- _____. "Government Association for Public Administration and Management (CAPAM) quoted in Shared Services & Outsourcing: A Malaysian Perspective" Available from <http://www.msomalaysia.my>. Accessed on 6 June 2016.
- _____. "Status Company", Available from <http://www.msomalaysia.my>. Accessed on 6 June 2016.
- _____. "The Sourcing Line" Available from [www.msomalaysia.my/Why Malaysia](http://www.msomalaysia.my/WhyMalaysia). Accessed on 3 June 2015.
- _____. "About MSC Malaysia", Available from www.msomalaysia.my. Accessed on 10 April 2016.
- _____. "Bill of Guarantee Tier 2" .Available from [http://www.msomalaysia.my/sites/default/files/pdf/booklets_brochures/MSOMALAYSIA%20BILL%20OF%20GUARANTEES%20Tier%201%20Booklet%20v.1.pdf], Accessed on 20 June 2016.
- _____. "Global Business Services (GBS)". Available from <http://www.msomalaysia.my/gbs>, Accessed on 21 October 2016.
- _____. "Global Business Services (GBS)". Available from <http://www.msomalaysia.my/gbs>, Accessed on 7 October 2016.
- _____. "MSC Malaysia 2014 Performance Announcement" Available from http://www.msomalaysia.my/press_release Accessed on 8 October 2016.
- _____. "Why Malaysia", Available from http://www.msomalaysia.my/why_malaysia. Accessed on 10 April 2016.
- _____. "Global Business Services (GBS)," Available from <http://www.msomalaysia.my/gbs>, Accessed 21 October 2016.
- Nassimbeni G. and Sartor M. (2008). *Sourcing in India: Strategies and Experiences in the Land of Service Offshoring*. New York: Palgrave Macmillan.

- Outsourcing Malaysia. "Vision of Outsourcing Malaysia" Available from www.outsourcingmalaysia.org.my . Accessed on 10 April 2016.
- Pallant, J. (2010). SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using SPSS. 4th edition, (Berkshire: Open University Press.
- Palugod N. &Palugod, P.A. (September, 2011). "Global Trends in Offshoring and Outsourcing," International Journal of Business and Social Science 2,16: 13-19.
- Parliament of Malaysia. " Industrial Relation Act 1967 (Act 177)". Available from <http://www.mp.gov.my/acts/IRA1967.pdf>, Accessed on 29 September 2016.
- Quinn, B., Cooke, R. & Kris, A. (2000). Share Service: Mining for Corporate Gold. London: Pearson Education Limited.
- Qureshi, M. A., Salman, M. & Khalid, R. (February, 2013). "Development of a Framework for Strategic Outsourcing in Developing Countries," International Journal of Materials, Mechanics and Manufacturing 1,1: 92-96.
- Sani A., Dezdar, S. &Ainin, S. (2013). "Outsourcing Patterns among Malaysian Hotels," International journal of Business and Social Science 4 9: 133-144.
- Shared Services & Outsourcing Network. "8 Skills the Next Generation Will Need [Shared Services v3.0]" Available from <http://www.ssonetwork.com/sson-talent-management/articles/10-skills-for-shared-services-v3-0/> Accessed on 21 April 2016.
- _____. "How to preserve Malaysia's place among the global services elite." www.sweekasia.com. Accessed on 10 April 2016.
- _____. "How to preserve Malaysia's place among the global services elite". Available from www.sweekasia.com, Accessed on 10 April 2016.
- The Star. 2 March 2014 "Penang bets on IT-BPO Hub" Available from <http://www.thestar.com.my/News/Nation/2014/03/02/Penang-bets-on-ITBPO-Hub-Outsourcing-sector-expected-to-create-30000-highpaying-jobs/> Accessed on 3 June 2015.
- Talent Corp Malaysia. "Overview" Available from www.talentcorp.com.my/about-us/overview. Accessed on 4 April 2016.

Yan, B. (2006). "Demand for skills in Canada: the role of foreign outsourcing and information communication technology," *Canadian Journal of Economics* 39, 1: 53-67.

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

Malaysian : The Way Forward (Vision 2020)

By The Honourable Dato Seri Dr.Mahathir

Bin Mohamad

Malaysian : The Way Forward (Vision2020)

By The Honourable Dato Seri Dr. Mahathir Bin Mohamad

Introduction

The purpose of this paper is to present before you some thoughts on the future course of our nation and how we should go about to attain our objective of developing Malaysia into an industrialised country. Also outlined are some measures that should be in the short term so that the foundations can be laid for the long journey towards that ultimate objective.

Hopefully the Malaysian who is born today and in the years to come will be the last generation of our citizens who will be living in a country that is called 'developing'. The ultimate objective that we should aim for is a Malaysia that is a fully developed country by the year 2020.

What, you might rightly ask, is 'a fully developed country'? Do we want to be like any particular country of the present 19 countries that are generally regarded as 'developed countries'? Do we want to be like the United Kingdom, like Canada, like Holland, like Sweden, like Finland, like Japan? To be sure, each of the 19, out of a world community of more than 160 states, has its strengths. But each also has its fair share of weaknesses. Without being a duplicate of any of them we can still be developed. We should be a developed country in our own mould.

Malaysia should not be developed only in the economic sense. It must be a nation that is fully developed along all the dimensions: economically, politically, socially, spiritually, psychologically and culturally. We must be fully developed in terms of national unity and social-cohesion, in terms of our economy, in terms of social justice, political stability, system of government, quality of life, social and spiritual values, national pride and confidence.

Malaysia As A Fully Developed Country-One Definition

By the year 2020, Malaysia can be a united nation, with a confident Malaysian society, infused by strong moral and ethical values, living in a society that is democratic, liberal and tolerant, caring, economically just and equitable, progressive and prosperous, and in full possession of an economy that is competitive, dynamic, robust and resilient.

There can be no fully developed Malaysia until we have finally overcome the nine central strategic challenges that have confronted us from the moment of our birth as an independent nation.

The *first* of these is the challenge of establishing a united Malaysian nation with a sense of common and shared destiny. This must be a nation at peace with itself, territorially, and ethnically integrated, living in harmony and full and fair partnership, made up of one 'Bangsa Malaysia' with political loyalty and dedication to the nation.

The *second* is the challenge of creating a psychologically liberated, secure, and developed Malaysian Society with faith and confidence in itself, justifiably proud of

what it is, of what it has accomplished, robust enough to face all manner of adversity. This Malaysian Society must be distinguished by the pursuit of excellence, fully aware of all its potentials, psychologically subservient to none, and respected by the peoples of other nations.

The *third* challenge we have always faced is that of fostering and developing a mature democratic society practising a form of mature consensual, community-oriented Malaysian democracy that can be a model for many developing countries.

The *fourth* is the challenge of establishing a fully moral and ethical society, whose citizens are strong in religions and spiritual values and imbued with the highest of ethical standards.

The *fifth* challenge that we have always faced is the challenge of establishing a mature, liberal and tolerant society in which Malaysians of all colours and creeds are free to practise and profess their customs, cultures and religious belief and yet feeling that they belong to one nation.

The *sixth* is the challenge of establishing a scientific and progressive society, a society that is innovative and forward-looking, one that is not only a consumer or technology but also a contributor to the scientific and technological civilization of the future.

The *seventh* challenge is the challenge of establishing a fully caring society will come before self, in which the welfare of the people will revolve not around the state or the individual but around a strong and resilient family.

The *eight* is the challenge of ensuring an economically-just society. This is a society in which there is a fair and equitable distribution of the wealth of the nation, in which there is full partnership in economic progress. Such a society cannot be in place so long as there is the identification of race with economic function, and the identification of economic backwardness with race.

The *ninth* challenge is the challenge of establishing a prosperous society, with an economy that is fully competitive, dynamic, robust and resilient.

We have already come a long way towards the fulfilment of these objectives. The nine central objectives listed need not be our order of priorities over the next three decades. Most obviously, the priorities of any moment in time must meet the specific circumstances of that moment in time.

But it would be surprising if the first strategic challenge which I have mentioned - the establishment of a united Malaysian nation - is not likely to be the most fundamental, the most basic.

Since much of what I will say this morning will concentrate on economic development, let me stress yet again that the comprehensive development towards the developed society that we want - however each of us may wish to define it - cannot mean material and economic advancement only. Far from it. Economic development must not become the be-all and the end-all of our national endeavours.

Since this Council must concentrate on the issues of economic development and economic social justice, which for this nation must go hand in hand for the foreseeable future, let me expand on the perception of the central strategic challenges

with regard to these two vital objectives.

At this point it is well to define in greater detail the objective of establishing an economically-just society.

Of the two prongs of the NEP, no one is against the eradication of absolute poverty-regardless of race, and irrespective of geographical location. All Malaysians, whether they live in the rural or the urban areas, whether they are in south, north, east or west, must be moved above the line of absolute poverty.

This nation must be able to provide enough food on the table so that not a solitary Malaysian is subjected to the travesty of gross undernourishment. We must provide enough by way of essentials shelter, access to health facilities, and all the basic essentials. A developed Malaysia must have a wide and vigorous middle class and must provide full opportunities for those in the bottom third to climb their way out of pit of relative poverty.

The second prong, that of removing the identification of race with major economic function is also acceptable except that somehow it is thought possible to achieve this without any shuffling of position. If we want to build an equitable society then we must accept some affirmative action. This will mean that in all the major and important sectors of employment, there should be a good mix of the ethnic groups that make up the Malaysian nation. By legitimate means we must ensure a fair balance with regard to the professions and all the major categories of employment. But we must ensure the healthy development of viable and robust Bumiputera commercial and industrial community.

A developed Malaysia should not have a society in which economic backwardness is identified with race. This does not imply individual income equality, a situation in which all Malaysians will have the same income. This is an impossibility because by sheer dint of our own individual effort, our own individual upbringing and our individual preferences, we will all differ. An equality of individual income as propounded by socialists and communists is not only not possible, it is not desirable and is a formula for disaster.

But I do believe that narrowing of ethnic income gap, through legitimate provision of opportunities, through a closer parity of social services and infrastructure, through the development of appropriate economic cultures and through full human resource development, is both necessary and desirable. We must aspire by the year 2020 to reach a stage where no one can say that a particular ethnic group is inherently economically backward and another is economically inherently advanced. Such a situation is what we must work for - efficiently, effectively, with fairness and with dedication.

"A full partnership in economic progress" cannot mean full partnership in poverty. It must mean a fair balance with regard to the participation and contribution of all our ethnic groups - including the Bumiputeras of Sabah and Sarawak - in the highgrowth, modern sectors of our economy. It must mean a fair distribution with regard to the control, management and ownership of the modern economy.

In order to achieve this economically just society, we must escalate dramatically our programmes for national human resource development. There is a need to ensure

the creation of an economically resilient and fully competitive Bumiputera community so as to be at par with the Non-Bumiputera community. There is need for a mental revolution and a cultural transformation. Much of the work of pulling ourselves up by our boot-straps must be done ourselves. In working for the correction of the economic imbalances, there has to be the fullest emphasis on making the needed advances at speed and with the most productive results - at the lowest possible economic and societal cost.

With regard to the establishment of a prosperous society, we can set many aspirational goals. I believe that we should set the realistic (as opposed to aspirational) target of almost doubling our real gross domestic product every ten years between 1990 and 2020 AD. If we do this, our GDP should be about eight times larger by the year 2020 than it was in 1990. Our GDP in 1990 was \$115 billion. Our GDP in 2020 should therefore be about \$920 billion (1990 prices) in real terms.

This rapid growth will require that we grow by an average of about 7 per cent (in real terms) annually over the next 30 years. Admittedly this is an optimistic projection but we should set our sights high if we are to motivate ourselves into striving hard.

We must guard against 'growth fixation', the danger of pushing for growth figures oblivious to the needed commitment to ensure stability, to keep inflation low, to guarantee sustainability, to develop our quality of life and standard of living, and the achievement of our other social objectives. It will be a difficult task, with many peaks and low points. But I believe that this can be done.

In the 1960s, we grew by an annual average of 5.1 per cent; in the 1970s, the first decade of the NEP, Malaysia grew by an average of 7.8 per cent; in the 1980s, because of the recession years, we grew by an annual average of 5.9 per cent.

If we take the last thirty years, our GDP rose annually in real terms by an average of 6.3 per cent. If we take the last twenty years, we grew by an annual average of 6.9 per cent. What is needed is an additional 0.1 per cent growth. Surely if we all pull together God Willing this 0.1 per cent can be achieved.

If we do succeed, and assuming roughly a 2.5 per cent annual rate of population growth, by the year 2020, Malaysians will be four times richer (in real terms) than they were in 1990. That is the measure of the prosperous society we wish and hopefully we can achieve.

The second leg of our economic objective should be to secure the establishment of a competitive economy. Such an economy must be able to sustain itself over the longer term, must be dynamic, robust and resilient. It must mean, among other things:

- A diversified and balanced economy with a mature and widely based industrial sector, a modern and mature agriculture sector and an efficient and productive and an equally mature services sector;
- An economy that is quick on its feet, able to quickly adapt to changing patterns of supply, demand and competition;
- An economy that is technologically proficient, fully able to adapt, innovate and invest, that is increasingly technology - intensive, moving in the direction of higher and higher levels of technology;

- An economy that has strong and cohesive industrial linkages throughout the system;
- An economy driven by brain-power, skills and diligence in possession of a wealth of information, with the knowledge of what to do and how to do it;
- An economy with high and escalating productivity with regard to every factor of production;
- An entrepreneurial economy that is self-reliant, outward-looking and enterprising;
- An economy sustained by an exemplary work ethic, quality consciousness and the quest for excellence;
- An economy characterised by low inflation and a low cost of living;
- An economy that is subjected to the full discipline and rigour of market forces.

Most of us in this present Council will not be there on the morning of January 1, 2020. Not many, I think. The great bulk of the work that must be done to ensure a fully developed country called Malaysia a generation from now will obviously be done by the leaders who follow us, by our children and grandchildren. But we should make sure that we have done our duty in guiding them with regard to what we should work to become. And let us lay the secure foundations that they must build upon.

Some Key Public Sector Economic Policies For The Foreseeable Future

Since the early 1980s, we have stressed that this country will rely on the private sector as the primary engine of economic growth. In a way we were ahead of the rest of the world, even the developed countries in entrusting economic growth to the private sector.

In the early years, our fledgling private sector could not fully respond to the challenge that was issued. Then came the unpredictable and difficult recession and slowdown years. However in the last three years the private sector has bloomed and responded. The policy is now bearing fruit. The outcome: in 1988, we grew in real terms by 8.9 per cent; in 1989, by 8.8 per cent; in 1990, by 9.4 per cent without expansionary budgeting by the Government. Even the tiger economies of North East Asia have not done so well.

No nation can afford to abandon a winning formula. And this nation will not. For the foreseeable future, Malaysia will continue to drive the private sector, to rely on it as the primary engine of growth.

In the meantime the Government will continue to downsize its role in the field of economic production and business. The State cannot of course retreat totally from the economic life of Malaysia. It will not abdicate its responsibility for overseeing and providing the legal and regulatory framework for rapid economic and social development.

The Government will be pro-active to ensure healthy fiscal and monetary management and the smooth functioning of the Malaysian economy. It will escalate the development of the necessary physical infrastructure and the most conducive business environment - consistent with its other social priorities. And where absolutely necessary the Government will not be so completely bound by its

commitment to withdrawal from the economic role, that it will not intervene. It will play its role judiciously and actively.

The process of deregulation will continue. There can be no doubt that regulations are an essential part of the governance of society, of which the economy is a part. A state without laws and regulations is a state flirting with anarchy. Without order, there can be little business and no development. What is not required is over regulation although it may not be easy to decide when the Government is over regulating.

Wisdom lies of course in the ability to distinguish between those laws and regulations which are productive of our societal objectives and those that are not; and it lies in making the right judgements with regard to the trade-offs. Thus Governments will be neither foolish nor irresponsible, and will cater to the needs of the wider society as well as the requirements of rapid growth and a competitive, robust and resilient economy. It will be guided by the knowledge that the freeing of enterprise too - not only laws and regulations, and state intervention - can contribute to the achievement of the wider social objectives. In this light and given the fact that there are clear areas of unproductive regulation which need to be phased out, you can expect the process of productive deregulation to continue. The recent move of Bank Negara to deregulate the BLR regime is an example in point.

Privatisation will continue to be an important cornerstone of our national development and national efficiency strategy. This policy is not founded on ideological belief. It is aimed specifically at enhancing competitiveness, efficiency and reducing financial burdens on the Government and at expediting the attainment of national distributional goals.

In implementing our privatisation policy, the Government is fully aware of the need to protect public interest, to ensure that the poor are provided access to essential services, to guarantee that quality services are provided at minimum cost, to avoid unproductive monopolistic practices and to ensure the welfare of workers.

There will be problems. No endeavour comes without a price tag. But it is clear enough that this policy has thus far generated positive results and we can expect its implementation to be accelerated in the future. With the completion of the Privatisation Master Plan Study, I believe that many of the bottlenecks and rigidities that obstruct the progress of the needed privatisation will be removed, thus accelerating its smooth implementation.

There will be in the years ahead an Accelerated Industrialisation Drive, a drive that is not based on a fascination with industry but on the simple truth that if we want to develop rapidly - in a situation where the developed economies will be moving out of industrialisation into a post-industrial stage - this is the way to go. If we are to industrialise rapidly, we will need to capitalise on our national strengths and forcefully tackle our weaknesses.

In pursuit of this policy, the Government will need to deal with the problem of a narrow manufacturing base. In 1988, 63 per cent of total Malaysian manufactured exports came from the electrical and electronic and textile industries. Electronics alone accounted for 50 per cent of total manufactured exports. We must diversify.

48. Despite the most rapid development in the free trade zones insignificant demand

has been generated for local intermediate products. We will have to deal with the problem of weak industrial linkages.

There is inadequate development of indigenous technology. There is too little value-added, too much simple assembly and production. There is also a need to counter rising production costs brought about by rising costs of labour, raw materials and overheads by improving efficiency and productivity. There is a serious shortage of skilled manpower. All these and many more issues will need to be addressed.

Small and medium scale industries have an important role to play in generating employment opportunities, in strengthening industrial linkages, in penetrating markets and generating export earnings. They have a crucial role as a spawning ground for the birth of tomorrow's entrepreneurs.

The Government will devise appropriate assistance schemes and will seek to raise the level of management expertise, technological knowhow and skills of the employees in this very important and in many ways neglected sector of our economy.

The SMIs will be one of the primary foundations for our future industrial thrust. The Government is fully committed to its healthiest developments.

Just as we must diversify the products we export so must we diversify the markets we export to. Malaysian exporters must look also at the non-traditional markets. It will require new knowledge, new networks, new contacts and new approaches towards dealing with unfamiliar laws, rules and regulation. It will be uncomfortable but it would be a mistake to consider that it is not worth the discomfort to deal with these markets. Alone they may be small but cumulatively the market of the developing Asian, African and Latin America countries are big. If the developed countries find it worth while to export to these markets then it must be worth while for us also. The Government will help but the private sector must play their part. Reliance on export-led growth is still the way to rapid growth.

Entry into the world market pits our companies against all comers and subjects them to the full force of international competition. This is a challenge we must accept not simply because the domestic market is too small but because in the long run it will actually enrich our domestic market and reduce our dependence on export.

We must persist with export-led growth despite the global slowdown, despite the rise of protectionism, trade blocs and managed trade. When the going is tougher, we must not turn inward. We simply have no choice but to be more lean, more resourceful, more productive and generally more competitive, more able to take on the world.

The liberalisation of the Malaysian economy has had beneficial result and contributed towards a more dynamic growth.

Obviously, liberalisation must be undertaken response and in stages so as not to create economic uncertainty and impose excessive structural adjustment costs. We should take into the fullest consideration Malaysia's capacity to undertake liberalisation. We should not dismiss the infant industry argument, but we should not bow to illegitimate pressure.

At the same time, productive liberalisation ensures that our private sector will be less reliant on artificial profits and on protection, which benefits some producers at

the expense of consumers and other producers. Infants must grow up. They must grow up to be sturdy and strong. And this cannot be done if they are over-protected.

For reasons that are obvious, the Government will continue to foster the inflow of foreign investment. This is essential for Malaysia's Accelerated Industrialisation Drive. Again, we will not abandon a winning strategy. But we will fine-tune it to ensure that measures are in place to ensure that Malaysia maximises the net benefit from the inflow of foreign investment.

In the past, the domestic private sector has largely failed to meet the targets set in successive Malaysia Plans. Apparently domestic investors feel that the Government has not devoted enough to the fostering of domestic investment as we have devoted to those from overseas. This is not completely true but we will redress the situation as we get better feed back.

Small and medium scale enterprises must be assisted to grow bigger. Surplus savings and domestic capital must be more productively channeled into investments. Entrepreneurs must be spawned. Where necessary, technological and training help must be extended; and infrastructural support must be given.

It is worth while to stress again that the development that we need cannot take place without the infrastructural underpinning. We must keep one step ahead of demand and need. In the recent Budget, we clearly stated what we will do in the shorter term. The Sixth Malaysia Plan will make clear what we will do in the medium term while the second outline perspective Plan will indicate the direction over the long term. The Government is fully aware of the infrastructure bottlenecks and of the need for massive investments in the years to come. We will not let growth to be retarded by excessive congestion and investment indigestion, as has happened in many countries.

In our drive to move vigorously ahead nothing is more important than the development of human resources.

From the experience in the last two decades of all the economic miracles of the countries that have been poor in terms of "natural resources", it is blindingly clear that the most important resource of any nation must be the talents, skills, creativity and will of its people. What we have between our ears, at our elbow and in our heart is much more important than what we have below our feet and around us. Our people is our ultimate resource. Without a doubt, in the 1990s and beyond, Malaysia must give the fullest emphasis possible to the development of this ultimate resource.

Malaysia has one of the best educational system in the Third World. But for the journey that we must make over our second generation, new standards have to be set and new results achieved.

We cannot but aspire to the highest standards with regard to the skills of our people, to their devotion to knowhow and knowledge upgrading and self improvement, to their language competence, to their work attitudes and discipline, to their managerial abilities, to their achievement motivation, their attitude towards excellence and to the fostering of the entrepreneurial spirit.

We cannot afford to neglect the importance of entrepreneurship and entrepreneurial development, which goes, of course beyond training and education. We

must ensure the correct mix with regard to professionals, sub-professionals, craftsmen and artisans, and the correct balance with regard to those with competence in science and technology, the arts and social sciences.

In the development of human resources we cannot afford to neglect half the population i.e. the Bumiputeras. If they are not brought into the mainstream, if their potentials are not fully developed, if they are allowed to be a millstones around the national neck, then our progress is going to be retarded by that much. No nation can achieve full progress with only half its human resources harnessed. What may be considered a burden now, can with the correct attitude and management be the force that lightens our burden and hastens our progress. The Bumiputeras must play their part fully in the achievement of the national goal.

Inflation is the bane of all economic planners. Fortunately except during the first oil shock when inflation went to 17 per cent, Malaysia has managed to keep inflation low. We must continue to keep it low. The Government, the business sector, and the people must be committed to keeping it low. The only real way to combat inflation is to live within one's means. If we cannot afford we just don't buy. In Malaysia this is possible for we can produce practically all we need in terms of food, shelter and clothing. When recently we had a recession, life was bearable because we were able to buy our needs at roughly the same price i.e. we had practically no inflation. Now that we have more money, demand-pull is slowly forcing prices up. So although we may be more prosperous now, although we may be financially wealthier now, but in terms of purchasing power we are not as well-off as we should be.

The public must understand what causes inflation and must be disciplined enough to combat it. In some countries when inflation rates go up to thousands of per cent per year, Governments have been changed again and again without inflation being contained. The reason is that the people are not disciplined and prepared to restrain themselves. No Government can put a stop to inflation unless the people are prepared to accept the discomfort of austerity.

In the fight against inflation nothing is more effective than education and discipline among the people.

In an interdependent trading world, the exchange rate plays a vital role. Too cheap a currency will increase import bills and debt payment but it will make exports competitive. But full benefit of a low exchange rate on export can be negated by the cost of imported material which go into the exported products. A high currency value will "enrich" our people, particularly in terms of buying import luxuries but our exports will not be competitive and the economy will eventually be adversely affected.

Clearly the management of the exchange rate is of extreme importance to the progress of our nation. There is only a limited ability to manipulate. In the final analysis it is how we balance our trade that will determine how our currency is valued. Malaysia must learn to be competitive through higher productivity rather than through manipulating exchange rates. Again the people must understand their role, particularly with regard to productivity.

In a world of high technology Malaysia cannot afford to lag behind. We cannot

be in the front line of modern technology but we must try to catch up at at least in those fields where we may have certain advantages. We have already adopted a National Plan of Action for Industrial Technology expeditiously to the enormously difficult task of implementation.

The Government will certainly provide the necessary commitment and leadership to this national endeavour. The institutional and support infrastructure will be put in place to ensure rapid, realistic, focussed and market-driven development of our technological capabilities. But let us never forget that technology is not the laboratory but the factory floor and the market. The private sector and our- people must respond. Far too often the results of research are ignored in favour of the tried and tested money-spinners. It has been said that the secret of Japan's success is its skill in applying research results to marketable products. If we don't do this we are going to be left behind whatever may be the level of our technology.

While increasing our industrial manufacturing sector, Malaysia must make sure that our agriculture and service sector will not be neglected. We must advance. We must strive for efficiency, modernity and competitiveness. These should be the key guiding principles of our national policy towards agriculture, tourism and the fullest development of the entire service sector.

Nor can we afford to neglect the rural sector of our economy and society. In the years ahead, we must work for a second rural development transformation, restructuring the villages do as to be compatible with both agriculture and modern industry. Less and less farmers should produce more and more food, thus releasing manpower for an industrial society.

While doing all these we must also ensure that our valuable natural resource are not wasted. Our land must remain productive and fertile, our atmosphere clear and clean, our water unpolluted, our forest resources capable of regeneration, able to yield the needs of our national development. The beauty of our land must not be desecrated - for its own sake and for our economic advancement.

In the information age that we are living in, the Malaysian society must be information-rich. It can be no accident that there is today no wealthy, developed country that is information-poor and no information-rich country that is poor and undeveloped.

There was a time when land was the most fundamental basis of prosperity and wealth. Then came the second wave, the age of industrialisation. Smokestacks rose where the fields were once cultivated. Now, increasingly, knowledge will not only be the basis of power but also prosperity. Again we must keep up. Already Malaysians are among the biggest users of computers in the region. Computer literacy is a must if we want to progress and develop. No effort must be spared in the creation of an information-rich Malaysian society.

In international relations, the emphasis should be less on politics and ideology but more on economic imperatives. Small though we may be we must strive to influence the course of international trade. To grow we have to export. Our domestic market is far too small. It is important to us that free trade is maintained. The trend towards the formation of trading blocks will damage our progress and we must

oppose it. We must therefore play our part and not passively accept the dictates of those powerful nations who may not even notice what their decisions have done to us.

A country without adequate economic defence capabilities and the ability to marshal influence and create coalitions in the international economic arena is an economically powerless state. This Malaysia cannot afford to be.

There are many other policies that must be in place if we are to make the 1990s the most economically productive decade in our history. Let me end by mentioning just one more: the necessity of making Malaysia Incorporated a flourishing reality.

Let me stress not all collaboration between our public and private sector is justifiable or productive. In many areas there must be a long arm's length approach. But there can be no doubt that a productive partnership will take us a long way towards our aspirations.

What The Private Sector Must Contribute

I have outlined what I think are the key economic policies that should be in place to accelerate our drive towards prosperity and a competitive economy. Let me now stress the role that the private sector must play.

This nation cannot rely on the private sector as the primary engine of growth if our private sector is inefficient and lethargic. You must be strong and dynamic, robust and self-reliant, competent and honest.

Malaysia cannot deregulate if bankers eventually behave like banksters, if the freedom afforded to enterprise becomes merely licence to exploit without any sense of social responsibility. Our companies must have a high sense of corporate duty. Our struggle to ensure social justice - to uplift the position and competitiveness of the Bumiputeras and to achieve the other social objective - must be your struggle too.

Privatisation must not proceed if its objectives are defeated by those who think only of personal profit without social responsibility. The Accelerated Industrialisation Drive and the attempt to rapidly develop our small and medium scale industries must be driven by the enterprise of our entrepreneurs. They must be prepared to think longer-term, to venture forth into the competitive world markets. The attraction of foreign investment should not be the responsibility of the Government alone. The private sector too must engage the foreign investor in mutually beneficial partnership and joint-ventures for this will help him to integrate more fully into the Malaysian economy. And the responsibility of domestic investors must be greater than that of their foreign counterparts because Malaysia is our country, not theirs. We can ask ourselves to make a sacrifice for our country but we cannot expect foreigners to do it for us.

In the development of our human resources, our private sector has the most important of roles to play. Train your own manpower. Equip them for their changing tasks. Look after their interests. Upgrade their skills. Manage them well. And reward them for their contribution.

There is obviously a lot for everyone to do. Unfortunately there is no simple one-shot formula for developing a nation. Many, many things must be done as

correctly as possible. We must be prepared to be self-critical and to be willing to make corrections. But God Willing we can succeed.

Conclusion

This is the agenda before us in this Council and before the nation. I hope you will discuss this agenda and criticise or improve on it. Whether we achieve perfection or consensus on this agenda is not absolutely important. No formula is perfect. But the least perfect and the least productive is the perfect agenda unimplemented.

Source: <http://www.epu.jpm.my/> 02/28/1991

ภาคผนวก 2

Foreign Nationals Working in Malaysia – Tax Treatment



INLAND REVENUE BOARD MALAYSIA

FOREIGN NATIONALS WORKING IN MALAYSIA – TAX TREATMENT

PUBLIC RULING NO. 8/2011

Translation from the original Bahasa Malaysia text

DATE OF ISSUE: 16 NOVEMBER 2011



**INLAND REVENUE BOARD
MALAYSIA**

**FOREIGN NATIONALS WORKING
IN MALAYSIA – TAX TREATMENT**

**Public Ruling No. 8/2011
Date Of Issue: 16 November 2011**

CONTENTS	Page
1. Introduction	1
2. Interpretation	1
3. Tax Treatment Of Foreign Nationals Working In Malaysia	2
4. Tax Treatment Of Foreign Nationals From Treaty Countries Seconded To Malaysia	11
5. Bilateral Credit	12
6. Tax Treatment Of Foreign Nationals From Non-Treaty Countries Seconded To Malaysia	12
7. Tax Treatment Of Foreign Nationals Participating In The Malaysian Technical Co-operation Programme	13
8. Filing Of Income Tax Return Forms	13
9. Effective Date	13

DIRECTOR GENERAL'S PUBLIC RULING

A Public Ruling as provided for under section 138A of the Income Tax Act 1967 is issued for the purpose of providing guidance for the public and officers of the Inland Revenue Board Malaysia. It sets out the interpretation of the Director General of Inland Revenue in respect of the particular tax law, and the policy and procedure that are to be applied.

A Public Ruling may be withdrawn, either wholly or in part, by notice of withdrawal or by publication of a new ruling which is inconsistent with it.

**Director General of Inland Revenue,
Inland Revenue Board Malaysia.**

-
1. This Ruling explains the tax treatment of employment income derived by foreign nationals exercising employment in Malaysia.
 2. The provisions of the Income Tax Act 1967 (ITA 1967) related to this Ruling are sections 2, 7, 13, 25, 132, 133, Schedules 6 and 7.
 3. The words used in this Ruling have the following meaning:
 - 3.1 “Non-resident” for a basis year for a year of assessment in relation to an employee means an employee other than a resident employee.
 - 3.2 “Foreign tax” means any tax on income (or any other tax of a substantially similar character) chargeable or imposed under the laws of a territory outside Malaysia.
 - 3.3 “Malaysian tax” means tax imposed under the ITA 1967.
 - 3.4 “Seconded” means –
 - a) an employee is transferred temporarily by the employer to perform duties elsewhere; and
 - b) after the completion of his temporary duties the employee returns to the same employer to continue his employment.
 - 3.5 “Bilateral credit” means credit in respect of foreign tax which, by virtue of any arrangements has effect under section 132 of the ITA 1967, is to be allowed as a credit against Malaysian tax.
 - 3.6 “Unilateral credit” means credit in respect of foreign tax payable under the laws of a territory outside Malaysia with respect to which no arrangements under section 132 of the ITA 1967 are in force.
 - 3.7 “Employer” in relation to an employment, means –
 - (a) where the relationship of master and servant subsists, the master;
 - (b) where the relationship does not subsist, the person who pays or is responsible for paying any remuneration to the employee who has the employment, notwithstanding that that person and the employee may be the same person acting in different capacities.
 - 3.8 “Person” includes a company, a co-operative society, a club, an association, a Hindu Joint Family, a trust, an estate under administration, a partnership and an individual.
 - 3.9 “Employee” in relation to an employment, means –

(a) where the relationship of servant and master subsists;

(b) where the relationship does not subsist, the holder of the appointment or office which constitutes the employment.

3.10 “Resident of Malaysia” means resident in Malaysia for the basis year for a year of assessment by virtue of section 7 of the ITA 1967.

3.11 “Employment” means –

(a) employment in which the relationship of master and servant subsists;

(b) any appointment or office, whether public or not and whether or not that relationship subsists, for which remuneration is payable.

3.12 “Foreign income” means –

(a) income derived from outside Malaysia; or

(b) in the case of bilateral credit, “foreign income” includes income derived from Malaysia charged to foreign tax.

3.13 “Statutory income”, in relation to a person, a source and a year of assessment, means statutory income ascertained in accordance with the ITA 1967.

3.14 “Assessment” means any assessment or additional assessment made under the ITA 1967.

3.15 “Basis year” in relation to a year of assessment for an employment source is the basis period for that year of assessment.

3.16 “Year of assessment” means calendar year.

3.17 “Basis period” in relation to gross income from employment is ascertained by section 25 of the ITA 1967.

3.18 “Foreign national” means an individual who is a non-Malaysian citizen.

4. Tax Treatment Of Foreign Nationals Working In Malaysia

4.1. Employment income

Generally, income from employment is taxed in the country where the services are actually performed, irrespective of the place where the contract is entered into or where the remuneration is paid. In other words, a foreign

national working in Malaysia is liable to tax under Malaysian domestic law in respect of his employment income derived in Malaysia.

4.2. Employment income deemed derived from Malaysia

Subsection 13(2) of the ITA 1967 provides that employment income is deemed derived from Malaysia when employment is exercised in Malaysia. The phrase *exercising employment*, which is not defined in the ITA 1967 is generally understood to mean employment is exercised at the place where the employee is physically present when performing the activities for which the employment income is paid.

Gross income in respect of gains or profits from an employment is deemed derived from Malaysia under the following circumstances:

- a) Exercise employment - if the income arises for any period during which *the employment is exercised* in Malaysia pursuant to paragraph 13(2)(a) of the ITA 1967;

Example 1

Ahmad, a Brunei citizen, was employed as an auditor in an engineering company in Kuala Lumpur since 1.1.2010. His employment income is deemed derived from Malaysia because he has exercised his employment in Malaysia.

- b) Leave attributable to employment - if the income arises for any period *leave is attributable* to the exercise of the employment in Malaysia pursuant to paragraph 13(2)(b) of the ITA 1967;

Example 2

In Example 1 above, if Ahmad was on vacation leave (from 1.9.2010 to 15.9.2010) in Brunei visiting his family and friends, the period of leave is considered attributable to the exercise of his employment in Malaysia. Therefore the employment income for the duration of leave which was spent outside Malaysia is deemed derived from Malaysia.

- c) Duties incidental to employment - if the income arises for any period during which the employee performs outside Malaysia *duties incidental* to the exercise of the employment in Malaysia pursuant to paragraph 13(2)(c) of the ITA 1967.

(For further explanation, refer to Public Ruling No. 1/2011 entitled *Taxation of Malaysian Employees Seconded Overseas* which can be downloaded from Inland Revenue Board Malaysia's (IRBM) website at <http://www.hasil.gov.my>).

Example 3

In Example 1 above, if in the year 2010 Ahmad was sent by his employer in Malaysia to audit the accounts of a related company in Thailand, the employment income for the period he works in Thailand is deemed derived from Malaysia as the duties performed in Thailand are considered incidental to the exercise of his employment in Malaysia. In this case, the duties in Thailand are incidental to his Malaysian duties since there was no post for an auditor in Thailand and Ahmad was sent to do the job.

4.3. Basis of assessment of employment Income

The basis year for a year of assessment for employment income is the basis period for that year of assessment. Employment income is assessed on a current calendar year basis i.e. income for the basis period of 1.1.2010 to 31.12.2010 is assessed as year of assessment 2010.

4.4 Residence status in Malaysia

The residence status of an individual is determined by reference to the physical presence of that individual in Malaysia in a basis year for a year of assessment. In certain situations, the physical presence for the basis years preceding and basis years following a particular year of assessment has also to be taken into consideration.

Generally, an individual is a non-resident if his physical presence in Malaysia is less than 182 days in a basis year.

(For further explanation, refer to Public Ruling No. 6/2011 entitled *Residence Status of Individuals* which can be downloaded from IRBM's website).

4.5 Tax rates

The tax rates applicable to foreign nationals would depend on their residence status in Malaysia. Resident individuals are eligible to claim personal relief and are charged to tax at scale rates. Non-resident individuals, however, are not entitled to any personal relief. Non-resident individuals are subject to tax at the rate specified in Paragraph 1A, Part 1, Schedule 1 of the ITA 1967. For the years of assessment 2009 and 2010, the applicable rates are 27% and 26% respectively.

4.6 Short term employment in Malaysia

a) Period of employment not exceeding 60 days

The income of a non-resident individual from an employment exercised by him in Malaysia will be exempt from tax pursuant to paragraph 21, Schedule 6 of the ITA 1967 under the following circumstances:

- i) The employee exercised his employment in Malaysia for a period or periods which together do not exceed 60 days in a basis year for a year of assessment;

Example 4

Jordan, an American citizen employed by a multinational company in the United States of America (USA) was sent to work at its operational headquarters in Malaysia on a specific assignment. His employment in Malaysia was from 9.6.2010 to 30.6.2010 (22 days). Jordan went on a holiday touring the country for two weeks (14 days) before he left Malaysia.

The situation is summarized as follows:

Year 2010			
Works in USA	Works in Malaysia	Holiday in Malaysia	Works in USA
160 days	22 days	14 days	170 days



Exempted from tax
(not exceeding 60 days)

Jordan qualifies for tax exemption for the year of assessment 2010 as his period of employment in Malaysia does not exceed 60 days.

Example 5

Same facts as in Example 4 except that Jordan returned to Malaysia to work from 1.9.2010 to 30.9.2010 (30 days) on another project as

instructed by his employer in the USA. His tax liability in Malaysia for the year of assessment 2010 will be reviewed from 1.1.2010.

The situation is summarized as follows:

Year 2010					
Works in USA	Works in M'sia	Holiday in M'sia	Works in USA	Works in Malaysia	Works in USA
160 days	22 days	14 days	62 days	30 days	78 days

Exempted from tax
(not exceeding 60 days)

Jordan still qualifies for tax exemption in the year of assessment 2010 as his period of employment in Malaysia does not exceed 60 days.

Example 6

James was sent by his employer to Malaysia to oversee the promotion of a new product at a related company from 1.4.2010 to 30.4.2010. When the related company in Malaysia experienced some problems later in the same year, James was sent to Malaysia again to monitor the situation from 1.9. 2010 to 15.11.2010.

When James's first employment period ceased in Malaysia (1.4.2010 to 30.4.2010), he was exempted from tax in the year of assessment 2010 as the employment period in Malaysia did not exceed 60 days. When James's second employment period ceased in Malaysia (1.9.2010 to 15.11.2010), his tax liability for the year of assessment 2010 was reviewed from 1.1.2010.

The situation is summarized as follows:

Year 2010				
Works in USA	Works in Malaysia	Works in USA	Works in Malaysia	Works in USA
91 days	30 days	123 days	76 days	46 days

Not exempted from tax
(exceeded 60 days)

James does not qualify for tax exemption in the year of assessment 2010 as his period of employment in Malaysia exceeds 60 days.

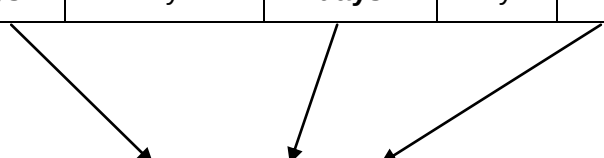
Example 7

The facts are the same as in Example 6 except that James resigned from the company upon returning to the USA on 16.11.2010. He immediately joined a rival company in the USA which sent him to Malaysia to oversee the expansion of a branch office from 1.12.2010 to 31.12.2010.

At the time when James's third employment period ceased (1.12.2010 to 31.12.2010), his tax liability in Malaysia for the year of assessment 2010 was reviewed from 1.1.2010.

The situation is summarized as follows:

Year 2010					
Works in USA	Works in M'sia	Works in USA	Works in M'sia	Works in USA	Works in M'sia
91 days	30 days	123 days	76 days	15 days	30 days



Not exempted from tax
(exceeded 60 days)

James does not qualify for tax exemption in the year of assessment 2010 as his period of employment (although with different employers) in Malaysia exceeds 60 days.

- ii) The employee exercised his employment in Malaysia for a continuous period (not exceeding 60 days) which overlaps the basis years for two successive years of assessment;

Example 8

Blair is a process / operations technology engineer with an oil & gas company in the USA. He was sent to Malaysia for the period from 16.12.2009 to 15.1.2010 (31days) by his employer to conduct feasibility studies for plant improvement to ensure a flexible and economical operation at a subsidiary in Malaysia. The situation is summarized as follows:

Year 2009		Year 2010	
Works in USA	Works in Malaysia	Works in USA	
349 days	31 days	351 days	



Exempted from tax
(not exceeding 60 days)

Blair qualifies for tax exemption for the years of assessment 2009 and 2010 as his employment in Malaysia is for a continuous period not exceeding 60 days (i.e. 31 days) which overlaps two successive years of assessment.

- iii) The employee exercised his employment in Malaysia for a continuous period (not exceeding 60 days) which overlaps the basis years for two successive years of assessment and for a period or periods which together with that continuous period do not exceed 60 days.

Example 9

In Example 8, if Blair returned to Malaysia from 1.3.2010 to 15.3.2010 (15 days) to oversee the implementation of his recommendations on plant improvement, his tax liability will be reviewed from 16.12.2009.

The situation is summarized as follows:

Year 2009		Year 2010		
Works in USA	Works in M'sia	Works in USA	Works in M'sia	Works in USA
349 days	31 days	45 days	15 days	291 days

Exempted from tax (not exceeding 60 days)
--

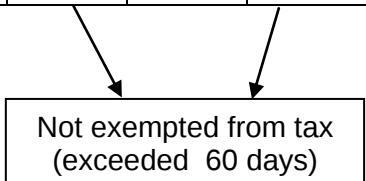
Blair still qualifies for tax exemption for the years of assessment 2009 and 2010 as his employment in Malaysia for a continuous period not exceeding 60 days (i.e. 31 days) overlapped two successive years of assessment and the period of 15 days which together with that continuous period does not exceed 60 days (i.e. 46 days).

Example 10

In Example 9, if Blair returned to Malaysia from 1.3.2010 to 30.4.2010 (61 days) to oversee the implementation of his recommendations on plant improvement, his tax liability will be reviewed from 16.12.2009.

The situation is summarized as follows:

Year 2009		Year 2010		
Works in USA	Works in M'sia	Works in USA	Works in M'sia	Works in USA
349 days	31 days	45 days	61 days	245 days



Not exempted from tax (exceeded 60 days)

Blair's employment in Malaysia is for a continuous period of less than 60 days (31 days). However, this period overlaps two successive years of assessment and another period of 61 days together with this continuous period (31 days) exceeds 60 days (92 days). Hence Blair does not qualify for tax exemption for the years of assessment 2009 and 2010.

b) Period of employment exceeding 60 days

The exemption will not apply where an individual has income derived from Malaysia from that employment:

- (i) for a period or periods amounting in all to more than sixty days in the basis year; or

- (ii) is in Malaysia for a continuous period exceeding 60 days which overlaps over two successive basis periods; or
- (iii) where the continuous overlapping period together with some other period or periods exceeds 60 days.
[Paragraph 22(a), Schedule 6 of the ITA 1967].

Example 11

George, from the USA was employed in Malaysia as follows:

1.9.2010 to 30.9.2010	30 days
1.10.2010 to 31.10.2010	<u>31 days</u>
Total	<u>61 days</u>

George was paid remuneration for the period 1.9.2010 to 31.10.2010 (61 days). He left Malaysia on the night of 29.10.2010 since the weekend on 30.10.2010 and 31.10.2010 were non-working days. He was physically present in Malaysia for only 59 days.

George's remuneration for the period of employment (61 days) will be subject to tax at the tax rate for non-resident individuals as paragraph 22, Schedule 6 of the ITA 1967 is applicable.

Observation

Unlike in the determination of residence status in Malaysia the exemption period of 60 days refers to the period of employment in Malaysia and not to the physical presence of the employee in Malaysia.

Example 12

In Example 11, if George exercised his employment in Malaysia for 40 days and was required to perform certain duties (incidental to his duties in Malaysia) in Thailand and Indonesia which totals 21 days, his period of employment is therefore 61 days. His tax liability will be reviewed from 1.1.2010.

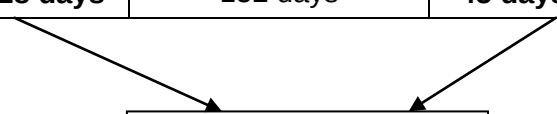
George is deemed to have derived his remuneration relating to his duties performed in Thailand and Indonesia from Malaysia pursuant to paragraph 13(2)(c) of the ITA 1967. George is taxable in Malaysia on his employment income.

Example 13

Angelina from the USA was employed by Company X in Malaysia from 1.2.2010 to 28.2.2010 (28 days). She left Malaysia on 28.2.2010. She returned to Malaysia on 31.7.2010 as she had obtained an employment with Company Y from 1.8.2010 to 14.9.2010 (45 days).

The situation is summarized as follows:

Year 2010				
Works in USA	Works in Malaysia	Works in USA	Works in Malaysia	Works in USA
31days	28 days	152 days	45 days	92 days



Not exempted from tax
(exceeded 60 days)

The period of employment with Company X is for a period not exceeding 60 days. Therefore Angelina is exempted from tax at the time she left Malaysia on 28.2.2010. Her subsequent employment with Company Y is for 45 days. Therefore the periods of employment in the basis year 2010 is 73 days (28 days + 45 days). As Angelina's total employment period in Malaysia exceeds 60 days in 2010, she is not eligible for tax exemption on the employment income from Company X and Company Y.

5. Tax Treatment Of Foreign Nationals From Treaty Countries Seconded To Malaysia

5.1 Double taxation

When a foreign national derives employment income from Malaysia but is a resident of another country, income tax may be payable in both Malaysia and the country of residence.

5.2 Double Taxation Avoidance Agreement

The Malaysian Government has entered into Agreements for the Avoidance of Double Taxation (DTA) with a number of other countries in order to eliminate instances of double taxation should the same income be subject to tax in more than one country. This depends on the provisions of the DTA.

5.3 Employment Article / Dependent Personal Services Article in the DTA

For foreign nationals exercising employment in Malaysia, the Dependent Personal Services (DPS) Article of the relevant Malaysian DTA or tax treaty is applicable for tax treaty relief. However, the precise terms of the DPS Article in each DTA may vary from country to country. The full text of the relevant Malaysian DTAs are available on IRBM's website.

6. Bilateral Credit

Bilateral credit is allowed against Malaysian tax only to a person who is charged to Malaysian tax for a year of assessment and who is resident for the basis year for that year of assessment.

If employment income is taxed in both Malaysia and also in the country overseas and if there is a tax treaty between the two countries concerned, the Malaysian tax law provides for a relief in the form of a bilateral credit under section 132 of the ITA 1967. The formula for the computation of this credit is as follows:

$$\frac{\text{Foreign income (statutory income)}}{\text{Total income}} \times \text{Malaysian tax payable before bilateral/unilateral credit}$$

Or

Foreign tax charged in respect of the foreign¹ income charged to tax twice, whichever is lower.

(¹With effect from the year of assessment 2007, foreign income for the purposes of claiming bilateral credit includes income derived from Malaysia and charged to foreign tax)

7. Tax Treatment Of Foreign Nationals From Non-Treaty Countries Seconded To Malaysia

In the absence of a tax treaty, the domestic tax laws of both Malaysia and the relevant foreign country remain applicable.

Example 14

Gates, an engineering consultant, was sent by his employer in the United States of America (USA) to assist in a project carried out by a subsidiary company in Malaysia from 1.6.2010 to 31.8.2010 (92 days). Gates's remuneration was paid and borne by his employer in the USA during his secondment to Malaysia. *As Gates's employment period exceeds 60 days in the year 2010, his employment income in Malaysia is subject to tax in Malaysia. Gates is taxed based on the domestic tax laws of Malaysia as there is no DTA between Malaysia and USA on employment income.*

Observation

Pursuant to paragraph 15 of Schedule 7 of the ITA 1967, unilateral credit may be allowed for foreign tax if an employee pays Malaysian tax and foreign tax in respect of income from an employment exercised outside Malaysia, whether or not he was resident in the basis year for the year of assessment for which the Malaysian tax was paid.

In this case, Gates is not eligible to claim unilateral credit relief in Malaysia should his employment income for the period from 1.6.2010 to 31.8.2010 be taxed in the USA also as he did not exercise his employment outside Malaysia but was sent by his employer in the USA to work in Malaysia.

8. Tax Treatment Of Foreign Nationals Participating In The Malaysian Technical Co-operation Programme

With effect from the year of assessment 2007 an individual who is not a Malaysian citizen and not a resident in Malaysia is exempt from tax on the payment he receives from participating in the Malaysian Technical Co-operation Programme [P.U.(A) 18 Income Tax (Exemption) Order 2008].

9. Filing Of Income Tax Return Forms

Foreign nationals who are non-residents in Malaysia are required to file an Income Tax Form i.e. Form M for the respective year of assessment. If they qualify as a resident in Malaysia for the relevant year of assessment, a Form BE or Form B (whichever is applicable) should be filed. The due date of submission of the Income Tax Form is on/before 30th April in the following year.

10. Effective Date

This Ruling is effective for the year of assessment 2011 and subsequent years of assessment.

Director General of Inland Revenue,
Inland Revenue Board Malaysia.



**FOREIGN NATIONALS WORKING
IN MALAYSIA – TAX
TREATMENT**

INLAND REVENUE BOARD MALAYSIA

**Public Ruling No. 8/2011
Date Of Issue: 16 November 2011**

ภาคผนวก 3

BROCHURE_2016-Non-Resident Individual

2016

6

NON-RESIDENT INDIVIDUAL



www.hasil.gov.my

LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI MALAYSIA

LHDNM/R06/16

SCOPE OF TAXATION

- A Non-Resident Individual is taxed on income derived or received from **MALAYSIA**
- Generally, you are considered a non-resident for tax purposes if your stay in Malaysia is less than **182 days** in a calendar year regardless of citizenship or nationality

TAXABLE EMPLOYMENT INCOME FOR NON-RESIDENT INDIVIDUAL

- Salary, wages, bonus, director's fee, commission, allowance, perquisite, remuneration, overtime payment, tips, compensation, Employer Share Option Scheme (ESOS), tax borne by employer, etc (cash or something that can be converted into cash)
- Benefits-In-Kind from employer (cars, handphone, driver, maid, etc)
- Value of Living Accommodation provided by employer
- Employer's contributions for employee made to an unapproved pension provident fund
- Compensation for loss of employment

NON-RESIDENT INDIVIDUAL IS NOT LIABLE TO TAX IF

- Employment is exercised in Malaysia for less than **60 days in a year**
- Age 55 years old and above and receiving pension from Malaysia employment
- Receiving interest from banks
- Receiving tax exempt dividends

PLEASE NOTE

Use **e-Filing (e-M / e-MT)** for easy declaration of employment income. Further info can be obtained from Form M Explanatory Note at www.hasil.gov.my

Deadline for submission of Form M and payment of tax payable (if any): **30 April every year**

EMPLOYEES RESPONSIBILITY

- Complete and submit Form e-M / e-MT via **e-Filing**
- Keep Income Statement from employer (EA / EC / others) and receipt for 7 years for LHDNM's audit purposes
- Non-Resident Individual is not entitled to claim tax relief, deduction and rebate

MONTHLY TAX DEDUCTION (MTD)

- Tax payment mechanism to ease the burden of paying tax in a lump sum amount by employee
- Scheduler tax payment by employee
- Calculated based on 28% of monthly gross income

NON-RESIDENT INDIVIDUAL TAX RATE

TYPE OF INCOME	YEAR OF ASSESSMENT		
	2010-2014	2015	2016
• Business, trade or profession	26 %	25 %	28 %
• Employment			
• Dividends			
• Rents			
• Other income or profits			

For any enquiries PLEASE CONTACT

NON-RESIDENT BRANCH
3, 6 – 8, FLOOR, BLOCK 8
KOMPLEKS BANGUNAN KERAJAAN
JALAN TUANKU ABDUL HALIM
50600 KUALA LUMPUR

TEL : 03 6209 1000



/LHDNM



/LHDNM



/LHDNM



1-800-88-5436 (LHDN)

Disclaimer

This leaflet is issued for general information only. It does not contain final advice or complete information pertaining to a particular topic and should not be used as a legal reference

HASIL Your Feel Good Partner

ภาคผนวก 4

แบบสอบถามโครงการวิจัย

แบบสอบถาม

โครงการโอกาสของแรงงานข้ามชาติไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: การวิจัยสำรวจธุรกิจ Shared Services and Outsourcing ในมาเลเซีย

คำชี้แจง

ธุรกิจจัดจ้างร่วมและให้บริการจากภายนอก (Shared Services and Outsourcing -SSO) เป็นภาคธุรกิจที่ทวีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น ลักษณะงานในภาคธุรกิจ SSO เช่น call center, เทคโนโลยีสารสนเทศ, บัญชี เป็นภาคธุรกิจที่ต้องการพนักงานที่มีทักษะความรู้เฉพาะด้าน และสามารถใช้ภาษาประจำชาติติดต่อกลับมายังประเทศลูกค้าด้วยภาษาประจำชาตินั้นๆ ความต้องการแรงงานเจ้าของภาษาที่มีความรู้ความสามารถ ยังคงเปิดกว้างสำหรับแรงงานทักษะชาวไทยในการเข้าทำงานในภาค ธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น เพื่อใช้ในวิจัยโครงการโอกาสของแรงงานข้ามชาติไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: การวิจัยสำรวจธุรกิจ Shared Services and Outsourcing (SSO) ในมาเลเซีย ซึ่งเนื้อหาและข้อมูลในรายงานการวิจัยฉบับนี้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ กับการจัดเก็บข้อมูลของกรมสรรพากร หรือเกี่ยวข้องกับภาษีใดๆ

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายแรงงานมาเลเซีย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของแรงงานไทย

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ภูมิลำเนา ☐ ปัตตานี ☐ สงขลา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
☐ ยะลา ☐ สตูล
☐ นราธิวาส ☐ กรุงเทพฯ
3. อายุ ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 22-25 ปี ☐ 26-30 ปี
☐ 31-35 ปี ☐ 36-40 ปี ☐ 41-45 ปี
☐ 46 ปีขึ้นไป
4. ท่านเคยผ่านการศึกษามหาวิทยาลัยในมาเลเซียหรือไม่ ☐ เคย ☐ ไม่เคย
5. ระดับการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. สาขาการศึกษา ☐ รัฐศาสตร์ ☐ ภาษาศาสตร์
☐ บริหารธุรกิจ/เศรษฐศาสตร์ ☐ บัญชี
☐ เทคโนโลยีสารสนเทศ/ วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์/วิศวกรรมคอมพิวเตอร์
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. วุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงาน ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. วุฒิการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานเป็นวุฒิจากประเทศไทย ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ (โปรดระบุ).....
9. สาขาการศึกษาที่ใช้ในการเข้าทำงานตรงกับลักษณะงานในปัจจุบัน ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
10. ทำงานในภาคธุรกิจ sso ในมาเลเซียมาเป็นเวลา ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-2 ปี ☐ 3-4 ปี
☐ 5-7 ปี ☐ 7-9 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป
11. ทำสัญญาจ้างงานกับ ☐ บริษัทที่ทำงาน (โปรดระบุ).....
☐ บริษัทจัดจ้างจากภายนอก (outsourcing) (โปรดระบุ).....
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ☐ พลังงาน
☐ การเงิน, การธนาคาร, บัญชีและการประกันภัย ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
13. ลักษณะงาน ☐ บริการลูกค้า ☐ บัญชี/เงินเดือน ☐ ฝ่ายบุคคล
☐ ฝ่ายขาย/การตลาด ☐ technical support ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
14. รายได้ต่อเดือน (เงินเดือน, ภาษี) ☐ น้อยกว่า 3,000 ร้อยบาท ☐ 3,000-4,000 ร้อยบาท
☐ 4,001-5,000 ร้อยบาท ☐ 5,001-6,000 ร้อยบาท
☐ 6,001-7,000 ร้อยบาท ☐ มากกว่า 7,000 ร้อยบาท (โปรดระบุ).....
15. รายได้อื่นๆเฉลี่ยต่อปี (เช่น คอมมิสชั่น, โบนัส)..... ร้อยบาท
16. ส่งเงินกลับไทยเฉลี่ยต่อเดือน ☐ น้อยกว่า 500 ร้อยบาท ☐ 501-1,000 ร้อยบาท ☐ 1,001-1,500 ร้อยบาท
☐ 1,501-2,000 ร้อยบาท ☐ 2,001-2,500 ร้อยบาท ☐ 2,501-3,000 ร้อยบาท
☐ มากกว่า 3,000 ร้อยบาท
17. ท่านทราบข่าวสมัครงานนี้จาก ☐ เพื่อน ☐ญาติ ☐ คนรู้จัก
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็น

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายเศรษฐกิจและShared Services and Outsourcing (SSO) ของมาเลเซีย						
1	ประเทศมาเลเซียต้องการเป็นประเทศที่มีรายได้ระดับสูง					
2	SSO เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการยกระดับรายได้ของประเทศ					
3	มาเลเซียเป็นประเทศที่คุ้มต่อการลงทุนด้าน SSO ทำให้เกิดบริษัทจำนวนมากในธุรกิจนี้					
4	ประเทศมาเลเซียมีนโยบายส่งเสริมธุรกิจ SSO ที่ชัดเจน					
5	ประเทศมาเลเซียมีการส่งเสริมให้สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาและบัณฑิตมีความเข้าใจเกี่ยวกับ SSO					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	ประเทศมาเลเซียให้การส่งเสริมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge based economy)					
2.ด้านบริบท/สภาพแวดล้อมของมาเลเซีย						
7	นโยบายเศรษฐกิจของมาเลเซียเอื้อต่อการทำงานในภาคธุรกิจนี้					
8	มาเลเซียมีกระบวนการและขั้นตอนในการส่งเสริมธุรกิจ SSO ชัดเจน					
9	บรรยากาศพหุวัฒนธรรมในมาเลเซียเอื้อต่อการทำงานในภาคธุรกิจนี้					
10	อัตราค่าจ้างและค่าครองชีพในมาเลเซียมีความเหมาะสม					
11	มาเลเซียมีสาธารณูปโภคที่อำนวยความสะดวกต่อการทำงานในภาคธุรกิจนี้ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ การคมนาคม					
12	มาเลเซียมีข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับการจ้างงานที่ชัดเจนและเหมาะสมกับธุรกิจ SSO					
3.ด้านนโยบายของบริษัท						
13	บริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีแผนการรับพนักงานคนไทยเพิ่ม					
14	บริษัทที่ท่านทำงานอยู่เปิดรับสมัครพนักงานหลายช่องทาง					
15	บริษัทมีคู่มือการปฏิบัติงาน (documentation) ที่ชัดเจนทำให้ท่านเรียนรู้งานได้เร็ว					
16	ท่านได้รับการฝึกฝนทักษะจากบริษัทของท่าน					
17	บริษัทของท่านมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานของท่าน					
18	บริษัทของท่านมีพนักงานจากหลากหลายเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม					
19	ท่านได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาและอุปสรรค					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20	สภาพแวดล้อมการทำงานในบริษัทเอื้อต่อการ ทำงานของท่าน					
21	บริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ดีในการปฏิบัติงาน ช่วยให้การทำงานสะดวกคล่องตัว					
22	บริษัทตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม สะดวกในการ เดินทาง					
23	บริษัทให้ความสะดวกในการปฏิบัติศาสนกิจของ ท่านเป็นอย่างดี					
24	ท่านสามารถจัดหาอาหารและ entertainment ที่เหมาะสมได้สะดวก					
25	บริษัทให้เงินเดือนที่เหมาะสม					
26	บริษัทให้โบนัสที่มากพอและทำให้การทำงาน น่าสนใจ					
27	บริษัทมีการขึ้นเงินเดือนตามผลการประเมินและ เหมาะสม					
28	บริษัทของท่านจัดสวัสดิการและดูแลท่านอย่าง เหมาะสม					
29	โอกาสของพนักงานคนไทยยังคงเปิดกว้างในภาค ธุรกิจนี้ในประเทศมาเลเซีย					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อกฎหมาย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานมาเลเซีย						
1	สัญญาการจ้างงานระหว่างท่านและบริษัทเป็นธรรม					
2	ท่านได้รับวันหยุดตามสิทธิที่พึงได้รับตามกฎหมายแรงงานมาเลเซีย					
3	ท่านสามารถลาป่วยได้ตามสิทธิโดยไม่โดนหักค่าจ้าง					
4	ท่านสามารถลากิจได้ตามสิทธิโดยไม่โดนหักค่าจ้าง					
5	ท่านสามารถลาพักผ่อนได้ตามสิทธิโดยไม่โดนหักค่าจ้าง					
6	ท่านโดนหักภาษีและประกันจากบริษัทในอัตราที่เหมาะสม					
7	ระยะเวลาทดลองงานได้รับการแจ้งอย่างชัดเจนและเป็นธรรม					
8	มีการระบุการบอกเลิกสัญญาจากนายจ้างในสัญญาอย่างชัดเจนและเป็นธรรม					
9	มีการใช้กฎหมายแรงงานที่ดีและเป็นธรรม					
10	มีการนำนโยบายการส่งเสริม sso มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การลดขั้นตอน incentive ต่างๆ					
2. ด้านค่าจ้าง,สิทธิพิเศษและการรักษาพยาบาล						
11	ท่านได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายมาเลเซียอย่างเหมาะสม					
12	ท่านได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลและประกันสุขภาพจากบริษัทอย่างเหมาะสม					
13	ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม					
14	ท่านได้รับค่าทำงานล่วงเวลาที่เหมาะสม					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานชาวไทย						
15	ขั้นตอนการได้รับEmployment Pass มีความรวดเร็ว					
16	บริษัทอำนวยความสะดวกในการจัดทำ Employment Pass					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อสมรรถภาพของแรงงานในภาคธุรกิจ SSO

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความรู้ (Knowledge)						
1	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSOต้องมีความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้อง เช่น บัญชี, การเขียนโปรแกรม เป็นต้น					
2	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSOต้องมีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ เช่น Google Docs, MS Office เป็นต้น					
3	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีความรู้คณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐาน					
4	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีความรู้ทั่วไปด้านการให้บริการ					
2. ด้านทักษะ (Skills)						
5	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีทักษะการสื่อสารด้านการพูด					
6	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีทักษะสื่อสารด้านการเขียน					
7	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี					
8	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีทักษะการวางแผน					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล					
10	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีทักษะการบริหารจัดการเวลา					
11	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีทักษะการทำงานในสิ่งแวดล้อมพหุวัฒนธรรมได้					
3. ด้านความสามารถ (Ability)						
12	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีความสามารถในการจัดการความเครียดได้ดี					
13	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
14	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีความคิดสร้างสรรค์					
15	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (ทำงานเป็นทีม)					
16	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจSSOมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์					
17	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสามารถในการปรับตัวได้ดี					
18	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสามารถในการปฏิบัติตามระเบียบ, กฎเกณฑ์, ขั้นตอนปฏิบัติของหน่วยงานได้					
19	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย					
4. คุณลักษณะด้านอื่นๆ (Others)						
20	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความสุภาพ					
21	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีอัธยาศัยที่ดี					
22	ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO พูดภาษาไทยได้อย่างชัดถ้อยชัดคำ					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO พูดภาษาอังกฤษได้ดี					
24	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องรับความกดดันได้ดี					
25	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
26	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความใฝ่รู้ พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					
27	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความซื่อสัตย์					
28	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น					
29	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า					
30	ผู้ที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO มีความยืดหยุ่น ด้านเวลาการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยในไทยต้องเพิ่มขีดความสามารถใดให้บัณฑิตเพื่อเข้าสู่การทำงานในภาคธุรกิจ SSO

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าทักษะใดในรั้วมหาวิทยาลัยที่มีส่วนสำคัญที่สุดในการเพิ่มความสามารถให้บัณฑิตในการเข้าสู่การทำงานในภาคธุรกิจ SSO

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม