

เงื่อนไขเชิงโครงสร้างเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการ
ภายนอกในประเทศมาเลเซียที่มีต่อการย้ายถิ่นแรงงานไทย
เชื้อสายมลายูระดับทักษะในประเทศมาเลเซีย
The Structural Factors Associated with Outsourcing Industry
in Malaysia Affecting the Migration of Thai-Malay Skilled
Workers in Malaysia

สุทธิพร บุญมาก* และ มุหำหมัด สาละบิง²

Suttiporn Bunmak^{1,*} and Muhammad Salaebing²

สาขาการบริหารและพัฒนาชุมชน

Program in Community Administration and Development

² สาขาภาษามลายู

² Program in Malay Language

^{1,2} คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

^{1,2} Faculty of Humanities and Social Sciences

^{1,2} มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

^{1,2} Thaksin University, Songkhla Campus

* Corresponding author: e-mail: sutiporn@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

แรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นส่วนหนึ่งของกระแสการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูที่เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานของประเทศมาเลเซีย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียที่มีต่อการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้

ที่เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษา ผลการศึกษา พบว่าอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียเป็นเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคอย่างหนึ่งที่สำคัญต่อการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย ความต้องการใช้แรงงานไทยระดับทักษะของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียเป็นโอกาสและแหล่งว่าจ้างแรงงานไทยเชื้อสายมลายูในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย ความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียจึงเป็นสาเหตุหรือเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคของประเทศปลายทางของการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ในระดับจุลภาค ดังนั้น การย้ายถิ่นของแรงงานชาวไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ในประเทศมาเลเซีย จึงไม่ได้มีสาเหตุในระดับจุลภาคเท่านั้น แต่ยังมีเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคของประเทศปลายทางที่เชื่อมโยงต่อการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะ

คำสำคัญ: แรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะ, บริษัทผู้ให้บริการภายนอก, มาเลเซีย, จังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

The Thai-Melayu skilled workers from Thailand's southernmost provinces are a part of the migration of Thai-Melayu labors working in the primary labor market of Malaysia. The research was aimed at studying the macro-level structural factors associated with the outsourcing industry in Malaysia affecting the migration of Thai-Melayu skilled workers to the primary labor market of Malaysia. Using the qualitative method, the research showed that the outsourcing industry was a key macro-level structural factor affecting the migration of Thai-Melayu skilled workers from Thailand's southernmost provinces to the primary labor market of Malaysia. Since the demand for Thai-Melayu skilled workers from outsourcing companies in Malaysia was considered as a chance and a source of employment in the primary labor market of Malaysia, the growth of the outsourcing industry was the major macro-level determinant of the micro-level migration of Thai-Melayu skilled workers from the southernmost provinces to the country of destination. The migration of Thai-Melayu skilled labour from Thailand's southernmost provinces to Malaysia is not only related to the cause at the micro level. The macro level in the country of destination is also found to be causal to the international labour migration among Thai-Melayu skilled labour migrants.

Keywords: Thai-Melayu skilled workers, outsourcing, Malaysia, southernmost provinces

บทนำ

พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีกระแสการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูเข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซียเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะต่ำหรือกึ่งทักษะที่เข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซีย (คำนวน นวลสนอง, นิสากร กล้านรงค์ และมูหำหมัด สาแลบิง, 2552) อย่างไรก็ตาม พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่มีเฉพาะกระแสการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะต่ำหรือกึ่งทักษะที่เข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซียเท่านั้น แต่แรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะก็เป็นส่วนหนึ่งของกระแสการย้ายถิ่นเข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซียเช่นกัน ในขณะที่ การศึกษาการย้ายถิ่นระหว่างประเทศที่ผ่านมาให้ความสนใจเฉพาะกลุ่มแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะต่ำหรือกึ่งทักษะที่เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานทุติยภูมิ¹ ของประเทศมาเลเซียเท่านั้น (คำนวน นวลสนอง และคณะ, 2552; พรพันธ์ เขมคุณาศัย และศุภรัตน์ พิณสุวรรณ, 2552; สุทธิพร บุญมาก, 2554; อารี จำปากลาย, 2558) อย่างไรก็ตาม การย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะที่ทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิ² ของประเทศมาเลเซียยังไม่มีการศึกษาและยังขาดองค์ความรู้ในการอธิบายปรากฏการณ์ดังกล่าว ในบทความวิจัยนี้ นักวิจัยต้องการแสวงหาองค์ความรู้เกี่ยวกับแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย

¹ ตลาดแรงงานทุติยภูมิ (secondary labour market) เป็นตลาดแรงงานที่มีระบบการผลิตแบบไม่เป็นทางการ เน้นการใช้แรงงานเป็นหลัก จึงมีความต้องการว่าจ้างแรงงานระดับทักษะต่ำหรือกึ่งมีทักษะ มีระดับการศึกษาน้อย

² ตลาดแรงงานปฐมภูมิ (primary labour market) เป็นตลาดแรงงานที่มีระบบการผลิตที่ทันสมัย มีความต้องการว่าจ้างแรงงานระดับทักษะที่มีความรู้ มีระดับการศึกษาดี และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ซึ่งมีค่าจ้างค่อนข้างสูงในการทำงาน

ในบทความวิจัยนี้ นักวิจัยต้องการนำเสนอสาเหตุหรือเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing³) ในประเทศมาเลเซียที่เป็นแหล่งว่าจ้างงานที่สำคัญของแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียมีความต้องการใช้แรงงานต่างชาติระดับทักษะเพื่อให้บริการแก่บริษัทลูกค้าในต่างประเทศ รวมถึงความต้องการใช้แรงงานไทยระดับทักษะ ซึ่งบทความวิจัยนี้ต้องการตอบคำถามวิจัยว่าอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียเป็นเงื่อนไขที่มีต่อการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซียอย่างไร เนื่องจากแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียจำนวนมาก ซึ่งเป็นการว่าจ้างงานในตำแหน่งงานทางวิชาชีพและเชี่ยวชาญเฉพาะทางในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย เนื่องจากแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะได้รับใบอนุญาตทำงานประเภทระยะยาว (Employment Pass; EP) จากรัฐบาลมาเลเซีย ซึ่งแตกต่างจากแรงงานต่างชาติระดับทักษะต่ำหรือกึ่งทักษะที่ได้รับใบอนุญาตทำงานประเภทชั่วคราว (Visit Pass for temporary Employment) (สุทธิพร บุญมาก, 2555; 2562) ความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย จึงอาจเป็นเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคที่มีต่อโอกาสและความต้องการใช้แรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ การทำความเข้าใจถึงเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียอาจทำให้เข้าใจถึงการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะในระดับจุลภาคหรือปัจเจกบุคคลที่เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย

³ บริษัทผู้ให้บริการภายนอกหรือเอาท์ซอร์ซ (outsourcing) คือ นิบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการภายนอกเพื่อดำเนินการแทนสำหรับงานที่โดยปกติบริษัทคู่สัญญาจ้างต้องดำเนินการเองทั้งหมดหรือบางส่วน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาเงื่อนไขเชิงโครงสร้างเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียที่มีต่อการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้อาศัยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่ออธิบายปรากฏการณ์การย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย เนื่องจากวิธีวิจัยเชิงคุณภาพช่วยค้นหาความรู้ความเข้าใจโดยการสืบสวนหาข้อมูลและความรู้ที่เกี่ยวกับประสบการณ์ทางสังคมที่ไม่เคยมีการศึกษามาก่อนและยังขาดองค์ความรู้ในการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมดังกล่าว (Leavy, 2017) วิธีวิจัยเชิงคุณภาพจึงเหมาะสมสำหรับจุดมุ่งหมายของการวิจัยแบบบุกเบิก (exploration) ที่ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของเรื่องที่ต้องการศึกษาประกอบกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อพรรณานายละเอียดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียกับการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซีย ดังนั้น การวิจัยเชิงคุณภาพจึงมีความเหมาะสมต่อคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ การศึกษาเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียมีหน่วยวิเคราะห์ในระดับมหภาค (Macro Level) คือ อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียซึ่งเป็นเงื่อนไขหรือสาเหตุอย่างหนึ่งของการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะในระดับปัจเจกบุคคลหรือระดับจุลภาค (Micro Level) ที่เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานของประเทศมาเลเซีย การศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาข้ามระดับของหน่วยวิเคราะห์ในระดับมหภาคที่เป็นเงื่อนไขเชิงโครงสร้างระดับมหภาคที่มีต่อการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซียในระดับปัจเจกบุคคล

แหล่งข้อมูลในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้อาศัยแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ 1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเอกสารและข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย และ 2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่นักวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากการสัมภาษณ์แรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซียด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความเป็นตัวแทนของประชากรเป้าหมายในการวิจัย ดังนั้น การวิจัยเชิงคุณภาพจึงอาศัยผู้ให้ข้อมูลหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกำหนดคุณสมบัติเพื่อคัดสรรผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์และมุมมองที่หลากหลาย ได้แก่ 1) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ซึ่งมีฐานะเป็นแรงงานต่างชาติระดับทักษะในประเทศมาเลเซีย 2) เป็นลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างจากการทำงานในประเทศมาเลเซียอย่างน้อย 1 ปี เพื่อสะท้อนผลลัพธ์ของประสบการณ์และกระบวนการย้ายถิ่นในรอบปี และ 3) เป็นคนสัญชาติไทยและเป็นชาวมุสลิมที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งเป็นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเจาะจงพื้นที่ถิ่นต้นทางในประเทศมาเลเซียโดยเฉพาะ ประกอบกับการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบบอกต่อ (Snowballing Sampling) เพื่อติดต่อผู้ให้ข้อมูลหลักในประเทศมาเลเซียตามคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง ทั้งนี้ นักวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักในระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2557 ณ เมืองกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่หลากหลายและแตกต่างกันตามเพศและสถานภาพสมรสจนกระทั่งข้อมูลมีความอิ่มตัวโดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 31 คน (ดังตารางที่ 1) อย่างไรก็ตาม ในการนำเสนอผลการศึกษานี้ นักวิจัยขออภัยนามแฝงแทนชื่อจริงของผู้ให้ข้อมูลหลักและชื่อบริษัทผู้รับบริการภายนอกจากบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียที่กล่าวถึง เพื่อเคารพความเป็นส่วนตัว และความลับของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ตารางที่ 1 แสดงเพศและสถานภาพสมรสของผู้ให้ข้อมูลหลัก

เพศ	สถานภาพสมรส		รวม
	โสด	สมรสแล้ว	
ชาย	8	5	13
หญิง	10	8	18
รวม	18	13	31

การตรวจสอบและประเมินคุณภาพของข้อมูลนั้น นักวิจัยอาศัยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล ซึ่งเป็นการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลในการวิจัยที่แตกต่างกัน เพื่อความน่าเชื่อถือ และความสามารถตรวจสอบซ้ำโดยอาศัยวิธีการย้อนกลับจากการสัมภาษณ์ด้วยข้อคำถามในแต่ละผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในภาคสนาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น นักวิจัยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาอธิบายเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศไทยเพื่อให้เข้าใจคุณลักษณะต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการภายนอกในประเทศไทย เพื่อดันหาความกระจ่างของเงื่อนไขเชิงโครงสร้างที่เกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศไทย

ผลการศึกษา

ในบทความวิจัยนี้ ขอเสนอผลการศึกษา 2 ประเด็น คือ 1) อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศไทย ซึ่งเป็นการอธิบายคุณลักษณะของเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคที่มีความต้องการใช้แรงงานต่างชาติดังระดับทักษะในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศไทย และ 2) ความเชื่อมโยงระหว่างอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศไทยกับการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะ ซึ่งเป็นสาเหตุหรือเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคที่มีต่อการแสวงหาการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เข้าไปทำงานในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย

เนื่องด้วยรัฐบาลมาเลเซียต้องการเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจของประเทศจากระบบเศรษฐกิจที่อาศัยฐานการเกษตรและการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ที่เน้นการใช้แรงงานเป็นสำคัญหรือการใช้แรงงานระดับทักษะต่ำหรือกึ่งทักษะมาสู่ระบบเศรษฐกิจที่อาศัยฐานการบริการและเทคโนโลยี รัฐบาลจึงมีนโยบายกระตุ้นและเพิ่มการลงทุนภายในภาคเทคโนโลยีค่อนข้างสูง ตั้งแต่ ค.ศ. 1990 ถึง 1999 เป็นต้นมา การเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศมาเลเซียทำให้บริษัทต่างชาติชั้นนำระดับโลกในสายธุรกิจการบริการและการประกันภัย บริษัทธุรกิจด้านการประกันการเงินและการธนาคาร (Banking, Financial Services and Insurance; BFSI) และบริษัทธุรกิจภาคการส่งกำลังบำรุงด้านก๊าซและน้ำมันเชื้อเพลิง เข้ามาดำเนินกิจการธุรกิจในประเทศมาเลเซียในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และกิจการธุรกิจรับจ้างกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Outsourcing; BPO) เข้ามาตั้งฐานกิจการธุรกิจในประเทศมาเลเซียจำนวนมาก ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า การลงทุนของรัฐบาลมาเลเซียในภาคเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเงื่อนไขที่ช่วยส่งเสริมบริษัทเกี่ยวกับธุรกิจผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในประเทศมาเลเซียให้มีความเจริญเติบโตอย่างยิ่ง (Outsourcing Malaysia, 2013; Outsourcing Malaysia, 2009)

ใน ค.ศ. 1997 รัฐบาลมาเลเซียได้ก่อตั้งโครงการระเบียงทางด่วนมัลติมีเดีย (the Multimedia Super Corridor; MSC) เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศมาเลเซีย ซึ่งอยู่ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมประเทศมาเลเซีย ฉบับที่ 7 (the Seventh Malaysia Plan) ซึ่งรัฐบาลต้องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศมาเลเซีย (Soon & Quek, 2009; Okposin, Abdul Hamid & Boon, 2005) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายใต้โครงการดังกล่าว ทำให้บริษัทผู้ให้บริการภายนอกได้ขยายตัวเพิ่มจำนวนขึ้นในประเทศมาเลเซีย ส่งผลทำให้ประเทศมาเลเซียเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกแห่งหนึ่งของโลก ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียได้รับความเชื่อถือในฐานะที่เป็นแหล่งบริษัทผู้ให้บริการภายนอกทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ

การสื่อสาร (ICT) และทางด้านการให้บริการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ITES) ซึ่งบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียมาจากบริษัทผู้ให้บริการภายนอกต่างชาติชั้นนำระดับโลก ซึ่งบริษัทเหล่านี้มีการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย และมีการผสมผสานการให้บริการหลายด้าน ในการนี้ บริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท (Outsourcing Malaysia, 2013; Outsourcing Malaysia, 2009) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing Services) ได้แก่ การให้บริการด้านการจัดการเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาและการจัดการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การให้บริการในเรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์และเครือข่าย การบริการให้คำปรึกษา และการเสนอแนวทางแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้แก่กิจการอื่น เป็นต้น

2) การให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจหรือระบบงานให้แก่บุคคลที่สามทำงานรับผิดชอบแทน หรือที่เรียกว่า กิจการธุรกิจรับจ้างกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Outsourcing: BPO) ได้แก่ การให้บริการด้านศูนย์การติดต่อลูกค้าสัมพันธ์ การขายและการตลาด การให้บริการด้านการเงินและบัญชี และการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

3) การให้บริการกระบวนการจัดการความรู้ให้แก่กิจการอื่น (Knowledge Services) ได้แก่ การให้บริการด้านความรู้ การวิจัยและวิเคราะห์ทางการตลาด การวิจัยด้านตลาดหลักทรัพย์และการเงิน การบริการด้านการออกแบบและการสร้างภาพเคลื่อนไหว (Animation) และการบริการด้านวิศวกรรม เป็นต้น

ทั้งนี้ การให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียมีทั้งเป็นบริษัทท้องถิ่นของมาเลเซีย และบริษัทต่างชาติชั้นนำระดับโลก ซึ่งสามารถจำแนกอย่างกว้าง ๆ ออกเป็น 3 ประเภท (Outsourcing Malaysia, 2013; Outsourcing Malaysia, 2009) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) บริษัทผู้ให้บริการภายนอกที่ให้บริการให้แก่บริษัทในสำนักงานภูมิภาคของตนเองเท่านั้น คือ บริษัทเป็นเจ้าของและจัดการในการให้บริการต่าง ๆ ให้แก่บริษัทลูกหรือบริษัทในอาณัติเองของบริษัทตนเอง บริษัทเหล่านี้ดำเนินกิจการด้านการว่าจ้าง

คนภายนอกในกิจกรรมที่ไม่ได้เป็นกิจกรรมหลักของบริษัท โดยมีการจัดการให้บริการที่หลากหลายให้แก่บริษัทลูกในอาณัติ ทั้งในเรื่องข้อมูลสารสนเทศ การเงิน การบัญชี รวมถึงการติดต่อสื่อสารให้แก่ศูนย์ต่าง ๆ อาทิ บริษัทฟูจิสี (มาเลเซีย) จำกัด (Fujitsu (Malaysia) Sdn Bhd) และบริษัทชายคอม จำกัด (มหาชน) (Scicom Berhad) เป็นต้น

2) บริษัทผู้ให้บริการภายนอกที่เข้ามาให้บริการและเป็นบริษัทของประเทศมาเลเซีย คือ เป็นบริษัทท้องถิ่นที่มีความสามารถทางภาษาต่างประเทศ และให้บริการด้านการตลาดภายในประเทศมาเลเซีย ตลอดจนการให้บริการด้านการตลาดในทวีปเอเชีย ซึ่งส่วนมากให้บริการในเรื่องศูนย์การติดต่อ (Call Center) การเงินและการบัญชี การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ อาทิ บริษัทซิมโฟนีเฮ้าส์ จำกัด (Symphony House Sdn Bhd)

3) บริษัทผู้ให้บริการภายนอกที่เข้ามาให้บริการและเป็นบริษัทต่างชาติ คือ เป็นบริษัทต่างชาติยักษ์ใหญ่ระหว่างประเทศดำเนินการขยายบริการให้กับประเทศใกล้เคียง และขยายขอบข่ายไปยังลูกค้าอื่น ๆ ในตลาดเอเชียด้วย ซึ่งการบริการมีทั้งในเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing Services) กิจการธุรกิจรับจ้างกระบวนการทางธุรกิจ (BPO) และการให้บริการกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Services) ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ อาทิ บริษัทไอบีเอ็มมาเลเซีย จำกัด (IBM Malaysia Sdn Bhd)

อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียได้เกิดขึ้นภายใต้ต้นนโยบายการดึงดูดการลงทุนของรัฐบาลมาเลเซียจากการดำเนินงานของบริษัทผู้ให้บริการภายนอกและบริษัทที่อยู่ในอาณัติของบริษัทมาเลเซีย ซึ่งกลุ่มบริษัทต่าง ๆ เหล่านี้มาจากบริษัทต่างชาติชั้นนำระดับโลก และบริษัทเหล่านี้ก็เป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมที่หลากหลาย ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียมีพัฒนาการในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยให้บริการทั้งในด้านการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing Services) และการให้บริการด้านกระบวนการทางธุรกิจ (BPO) ซึ่งเป็นการมอบระบบงาน หรือบริการภายในองค์กรออกไปให้บุคคลที่สามทำงานรับผิดชอบแทน รวมถึงการให้บริการในกระบวนการจัดการด้านความรู้ (Knowledge Services) ให้แก่บริษัทอื่น ๆ ประเทศมาเลเซียจึงกลายเป็น

หนึ่งในประเทศเป้าหมายของบริษัทผู้ให้บริการภายนอกของบริษัทต่างชาติชั้นนำระดับโลก ซึ่งประเทศมาเลเซียได้รับความเชื่อถือให้เป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเทศมาเลเซียกลายเป็นแหล่งอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกประเทศหนึ่งที่มีความน่าเชื่อถือในฐานะที่เป็นแหล่งของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกของบริษัทต่างชาติชั้นนำระดับโลก บริษัทต่างชาติเข้ามาดำเนินกิจการให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย เนื่องด้วยเงื่อนไขหลายประการ ทั้งนี้เงื่อนไขที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ประเทศมาเลเซียให้กลายเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในระดับโลก ได้แก่ นโยบายของรัฐบาลมาเลเซียที่ต่อการสนับสนุนและส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศมาเลเซีย บริบททางความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรมของประเทศมาเลเซีย และบริบททางภูมิศาสตร์ของประเทศมาเลเซีย (Outsourcing Malaysia, 2013; Outsourcing Malaysia, 2009) ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ประเทศมาเลเซียกลายเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในระดับโลก อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียเหล่านี้จึงมีความต้องการใช้แรงงานต่างชาติระดับทักษะ รวมถึงความต้องการใช้แรงงานไทยเชื้อสายมลายูจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ในอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียจึงเป็นแหล่งการว่าจ้างแรงงานไทยเชื้อสายมลายูจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยที่เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานปฏิมุมุมิของประเทศมาเลเซีย

2. ความเชื่อมโยงระหว่างเงื่อนไขเชิงโครงสร้างของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียกับการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้

แม้ว่าประเทศมาเลเซียได้รับการยอมรับว่าเป็นประเทศเป้าหมายของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกให้แก่บริษัทต่างชาติชั้นนำต่าง ๆ ทั่วโลก แต่ประเทศมาเลเซียก็ยังมิข้อจำกัดในการขยายอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศ เนื่องจากจำนวนประชากรของมาเลเซียค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับขนาด

ของโอกาสของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศโดยรวม และปัญหาความขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ตามความต้องการของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานอาชีพ ในขณะที่รัฐบาลมาเลเซียพยายามผลักดันให้อุตสาหกรรมบริษัทเหล่านี้มีความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก ทำให้รัฐบาลมาเลเซียต้องมีนโยบายเปิดรับแรงงานต่างชาติระดับทักษะที่ให้อำนาจเข้ามาทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศ โดยรัฐบาลอนุญาตให้แรงงานต่างชาติระดับทักษะที่ได้รับค่าจ้างต่อเดือนไม่ต่ำกว่า 3,000 ริงกิต สามารถขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานต่างชาติระดับทักษะโดยได้รับใบอนุญาตทำงานประเภทระยะยาว (EP) ตามระยะเวลาของสัญญาว่าจ้างงานไม่เกินกว่า 2 ปี ซึ่งเป็นใบอนุญาตทำงานสำหรับแรงงานต่างชาติระดับทักษะในตำแหน่งงานทางวิชาชีพและตำแหน่งงานบริหาร แรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะที่เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียได้รับสิทธิทำงานด้วยใบอนุญาตประเภทระยะยาว (EP) โดยเป็นการได้รับสิทธิทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย จึงกล่าวได้ว่าแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียเป็นแรงงานต่างชาติระดับทักษะในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย ซึ่งแตกต่างจากแรงงานระดับทักษะต่ำหรือกึ่งทักษะในตลาดแรงงานพหุภูมิที่ได้รับใบอนุญาตทำงานประเภทแบบชั่วคราว ไม่เกินกว่า 1 ปี (สุทธิพร บุญมาก, 2555; 2562)

อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่ให้บริการลูกค้าต่างชาติในต่างประเทศ โดยเฉพาะในตลาดของประเทศอาเซียนและประเทศในทวีปเอเชีย อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียจึงมีความต้องการใช้แรงงานต่างชาติระดับทักษะเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าต่างชาติในประเทศนั้น โดยเฉพาะแรงงานต่างชาติที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นกับลูกค้าต่างชาติในประเทศนั้น เนื่องจากแรงงานท้องถิ่นชาวมาเลเซียยังขาดทักษะทางภาษาต่างชาติ ในขณะที่อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องจึงทำให้มีความต้องการใช้แรงงานต่างชาติระดับทักษะในบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียจำนวนมาก การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย จึงเป็นสะพานเชื่อมโยงระหว่างอุปสงค์และอุปทานของแรงงานไทย

เชื้อสายมลายูระดับทักษะในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย เนื่องจากแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะมีความสามารถทางภาษาไทยที่ให้บริการแก่ลูกค้าคนไทยในประเทศไทย และมีความสามารถในภาษามลายูและภาษาอังกฤษ รวมถึงความสามารถเฉพาะตำแหน่งงานอาชีพตามความต้องการของบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ กับกลุ่มตลาดลูกค้าคนไทยในประเทศไทย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักทำงานเป็นพนักงานชาวต่างชาติตามระยะเวลาของสัญญาว่าจ้างงานในอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอก โดยมีใบอนุญาตประเภทระยะยาว (EP) ที่รัฐบาลมาเลเซียให้แก่แรงงานต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศมาเลเซีย และผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคนเปลี่ยนตำแหน่งงานอาชีพอยู่ในอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย โดยเฉพาะบริษัทผู้ให้บริการภายนอกที่มีกลุ่มเป้าหมายลูกค้าเป็นคนไทยในประเทศไทย ดังตัวอย่างของประวัติบริษัทผู้ให้บริการภายนอกของผู้ให้ข้อมูลหลัก 4 บริษัท ดังนี้

กรณีที่ 1 บริษัทซิมโฟนีเฮ้าส์ จำกัด (Symphony House Sdn Bhd) บริษัทนี้เป็นบริษัทผู้ให้บริการภายนอกของประเทศมาเลเซียที่ให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ (BPO) รวมถึงการส่งมอบงานที่หลากหลาย ได้แก่ การแก้ไขปัญหาทรัพยากรมนุษย์ ปัญหาทางการเงิน เลขานุการ การลงทะเบียนและประกันภัย โดยจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ตั้งแต่ ค.ศ. 2003 ในปัจจุบันบริษัทมีพนักงานบริษัทที่เป็นชาวต่างชาติระดับทักษะมากกว่า 1,600 คน จาก 19 สัญชาติ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในประเทศภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยมีลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัทนี้มากกว่า 3,000 บริษัท ทั้งที่เป็นบริษัทเอกชนและหน่วยงานของรัฐบาลมาเลเซีย สำนักงานของบริษัทตั้งอยู่ที่เมือง Petaling Jaya; Selangor (Symphony House, 2018) ซึ่งบริษัทนี้มีการให้บริการแก่บริษัทและลูกค้าที่เป็นคนไทยในประเทศไทย บริษัทจึงมีการว่าจ้างคนไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นจำนวนมาก เพื่อให้บริการลูกค้าที่เป็นคนไทยในประเทศไทยโดยเฉพาะ ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลหลักที่กล่าวว่า

เป็นงานออฟฟิศ ได้ HR [Human resources: เจ้าหน้าที่บุคคล]
บริษัทซิมโฟนี่ เป็น Outsource คือ มันจะมีลูกเป็นนานาชาติและ
หนึ่งในนั้นก็บริษัทของคนไทยหลาย ๆ บริษัทด้วย . . . บริษัทนี้
จะเป็นบริษัทที่ทำงานเกี่ยวกับทำเงินเดือนให้บริษัทที่ไทยเวลาที่บริษัท
ที่ไทยสอบถามเรื่องการเงิน การคิดภาษี จะเป็นคนที่ให้คำแนะนำ
ในส่วนนี้ เริ่มเข้ามาทำงานเมื่อปี 2006 . . . ทำงานอยู่เกือบปี
ในตำแหน่ง HR หลังจากนั้นก็ย้ายแผนกไปทำงานที่แผนกเงินเดือน
ตอนแรกก็เป็นแค่ผู้ให้คำแนะนำ ซึ่งถ้ามี Issue หรืออะไรมา
ก็ต้องทำการตรวจกับฝ่าย Payroll analyst [นักวิเคราะห์เงินเดือน]
พอหลังจากนั้นก็จะเป็น Payroll analyst เลยประมาณปีที่ 2 คือ
ทำงานที่นั่นอยู่ประมาณ 3 ปีก็ย้ายแผนก แล้วพอทำ Payroll [บัญชี
เงินเดือน] ให้กับบริษัทที่ไทยคือ บริษัท B [นามแฝง] บริษัท C
[นามแฝง] ที่ไทย แล้วก็ต้องเร่งกับ deadline [วันกำหนดส่ง]
แต่ละเดือนค่ะ . . . เพราะว่าบริษัทนี้เป็นบริษัทที่เป็นนานาชาติ
เหมือนกับมันจะมีหลาย ๆ ประเทศที่เขาทำให้อาจจะเป็น
เครือข่ายของเขาเองก็ได้ค่ะ [นางสาวมอริฟะห์, ผู้ให้ข้อมูลหลัก,
16 สิงหาคม 2556]

กรณีที่ 2 บริษัทฟูจิสี (มาเลเซีย) จำกัด (Fujitsu (Malaysia) Sdn Bhd)
เป็นบริษัทต่างชาติในกลุ่มบริษัทฟูจิสีที่จัดตั้งเพื่อให้บริการในกลุ่มตลาดในประเทศ
มาเลเซีย ซึ่งเป็นบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียที่ให้บริการแก่บริษัท
ในอาณัติของตนเองในกลุ่มประเทศอาเซียนรวมถึงกลุ่มประเทศเอเชียแปซิฟิก
ในบางประเทศ บริษัทฟูจิสีเข้ามาดำเนินกิจการธุรกิจในประเทศมาเลเซีย ตั้งแต่
ค.ศ. 1940 และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียตั้งแต่
ค.ศ. 1997 ซึ่งบริษัทมีพนักงานบริษัทที่เป็นชาวต่างชาติระดับทักษะมากกว่า 300 คน
ที่เข้ามาทำงานในประเทศมาเลเซีย เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติเกี่ยวกับการแก้ไข
ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการดูแลระบบ การแก้ไขปัญหา และการให้บริการ

เกี่ยวกับธุรกิจ (Fujitsu, 2018) ซึ่งบริษัทนี้มีแผนสำหรับการให้บริการแก่ลูกค้าคนไทยในประเทศไทยโดยเฉพาะ จึงมีการจ้างพนักงานบริษัทที่เป็นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักที่กล่าวว่า

ทำงานครั้งแรกที่ บริษัทซิมโฟนี [Symphony] หลังจากบริษัทนี้ ก็ย้ายไปที่ฟูจิสี [Fujitsu] มันเป็นตำแหน่งเทรนเนอร์ เพราะสินค้าของเขา [บริษัท] จะเป็นเครื่องถ่ายเอกสารทั้งที่เล็กและใหญ่ ใช้ในออฟฟิศ หรือใช้ในบ้าน แล้วผมก็ต้องไปเรียนรู้การทำงานของตัวเครื่องแล้วก็การแก้ปัญหาต่าง ๆ ผมต้องรู้ว่าปัญหามาจากตรงไหน แล้วผมก็ต้องไปเทรนพนักงานใหม่ เพื่อให้เขาพร้อมที่จะรับสาย [โทรศัพท์ลูกค้าบริษัท] ต่อไป . . . ผมต้องเทรนให้กับหลาย ๆ ประเทศที่มีในโปรเจกต์ด้วย แต่บังเอิญว่าประเทศไทยมีพนักงาน [บริษัท] เกือบ 40 คน เยอะที่สุด เขาก็เลยต้องการเทรนเนอร์ที่เป็นคนไทยสักคน เพื่อรองรับพนักงานคนไทยจากเมืองไทยโดยตรงครับ ฟูจิสีเป็นของญี่ปุ่น แล้วเขา [บริษัท] ก็เปิดสาขาคลุมในเอเชียแปซิฟิกทั้งหมด ตอนนั้นฟูจิสีซื้อเครื่องจะคลุมในยุโรปที่มาเลเซียมีพวกที่เป็น Outsourcing เยอะ มันมีศูนย์กลางอยู่ที่นั่น เยอะ บริษัทที่พึ่งย้ายมาอยู่ที่มาเลเซีย เมื่อสามปีมานี้เอง แต่เมื่อก่อนก็จะมีอยู่เกือบทุกประเทศเลย อยู่แยกกัน แต่หลังจากนั้นทางบริษัทก็คิดว่ามันต้องมารวมที่เดียวกัน มีมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน ทำให้โปรโมชันที่จะให้ลูกค้ามันเท่าเทียมกัน เหมือนถ้าลูกค้าที่เมืองไทยมีปัญหาเราก็จะส่งไปในระบบแล้วทางช่าง เขาก็จะรู้ว่าเออ ลูกค้าที่มีปัญหานะ แล้วเขาก็จะส่งเข้าไป [นายมูหำหมัด, ผู้ให้ข้อมูลหลัก, 20 ตุลาคม 2556]

กรณีที่ 3 บริษัทไอบีเอ็มมาเลเซีย จำกัด (IBM Malaysia Sdn Bhd) เป็นบริษัทต่างชาติที่เข้ามาให้บริการของลูกค้าในตลาดของประเทศมาเลเซีย บริษัทเข้ามาดำเนินกิจการธุรกิจในประเทศมาเลเซียตั้งแต่ ค.ศ. 1961 และเป็นบริษัทที่ดำเนินกิจกรรม

ที่หลากหลายในการแก้ไขปัญหาทุกประเภทของบริษัทมาเลเซีย บริษัทนี้มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานและพนักงานบริษัทที่เป็นชาวต่างชาติระดับทักษะที่มีอยู่ทั่วโลกที่ทำงานในบริษัทในประเทศมาเลเซีย บริษัทไอบีเอ็มมาเลเซียเป็นบริษัทต่างชาติที่เข้ามาดำเนินกิจการบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่จากสหรัฐอเมริกา (IBM World Trade Corporation) ที่มีสาขามากกว่า 170 ประเทศทั่วโลก รวมถึงในประเทศมาเลเซีย (IBM Malaysia, 2018) บริษัทผู้ให้บริการภายนอกนี้มีกลุ่มเป้าหมายลูกค้าในบางโครงการเป็นคนไทยในประเทศไทย บริษัทจึงมีการว่าจ้างแรงงานไทยเชื้อสายมลายูจากจังหวัดชายแดนภาคใต้เข้ามาทำงานในบริษัทเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าคนไทยโดยเฉพาะ ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักที่กล่าวว่า

ก็หางานตามเว็บไซต์หาในเว็บไซต์ต่าง ๆ ค่ะ ก็เลยเจองานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ของบริษัทล่อ [นามแฝง] ซึ่งมันเป็นโครงการของบริษัทซิมโฟนี [Symphony] แล้วโครงการนี้ก็ย้ายไปอยู่ที่บริษัท IBM แล้วหนูก็ย้ายไปอยู่ที่ IBM จนถึงปัจจุบันนี้ค่ะ ก็เหมือนเราสมัครใหม่หมดเลย เพราะเป็นโครงการใหม่ของบริษัทล่อ [นามแฝง] นี้แหละ แต่เป็นโครงการใหม่ที่ IBM ซึ่งเขาก็รับ ทำตามขั้นตอนสมัครงานเหมือนเดิมหมดเลย แล้วก็ไปภาษาอังกฤษทั้งหมด เขาก็ดูข้อมูลเราว่าเราได้ทั้ง IT และภาษาอังกฤษ เขาก็เลยรับทำงาน ทำอยู่หนึ่งปีแล้วที่นี้ [นางสาวซีตีอาอ๊ะเสาะ, ผู้ให้ข้อมูลหลัก, 18 สิงหาคม 2556]

กรณีที่ 4 บริษัทชายค่อม จำกัด (มหาชน) (Scicom Berhad) เป็นบริษัทผู้ให้บริการภายนอกที่จัดตั้งในประเทศมาเลเซียตั้งแต่ ค.ศ. 1997 เป็นบริษัทที่ให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ (BPO) การแก้ไขปัญหาและการให้บริการศูนย์กลางติดต่อ (Contact Centre) ให้แก่บริษัทอื่น ๆ บริษัทชายค่อมนี้มีสาขาต่าง ๆ อยู่ใน 5 ประเทศในทั่วโลก บริษัทผู้ให้บริการภายนอกจัดให้บริการแก่ลูกค้าของสินค้าบริษัทต่าง ๆ ในปัจจุบันพนักงานบริษัทที่เป็นชาวต่างชาติระดับทักษะมีความสามารถพูดภาษา

ต่างประเทศได้ถึง 30 ภาษา ซึ่งมีความครอบคลุมถึง 91 ประเทศทั่วโลก และมีลูกค้าของบริษัทในการให้บริการมากกว่า 40 ล้านคนทั่วโลก (Scicom, 2018) ซึ่งลูกค้าคนไทยในประเทศไทยเป็นกลุ่มเป้าหมายลูกค้าของสินค้าบริษัทด้วย ทำให้บริษัทจึงมีการว่าจ้างแรงงานไทยเชื้อสายมลายูจากจังหวัดชายแดนภาคใต้เข้ามาทำงานเป็นพนักงานต่างชาติในบริษัทเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าคนไทยในประเทศไทย ดังคำสัมภาษณ์ของ
ผู้ให้ข้อมูลหลักที่กล่าวว่า

ได้ตำแหน่งเป็น Executive Technical support [ผู้บริหารฝ่ายบริการเทคนิค] คือ ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าคนไทยที่ใช้โทรศัพท์ที่อยู่มืองไทยแล้ว ก็คนฝรั่งที่อยู่มืองไทยด้วย บริษัทเป็น Outsourcing [บริษัทผู้ให้บริการภายนอก] ที่ให้บริการลูกค้าที่ติดต่อรับบริการ ศูนย์บริการ [Call Center] บริษัทชายคอม [Scicom] นี่เป็นบริษัทของคนมาเลย์ จะมีพนักงานทั้ง คนอินโด [อินโดนีเซีย] คนฟิลิปปินส์ คนอิหร่าน แล้วก็มีคนเวียดนามครับ และมีอีก เพราะเป็นบริษัทนานาชาติ [นายลูกมาน, ผู้ให้ข้อมูลหลัก, 18 สิงหาคม 2556]

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า ประเทศมาเลเซียมีบริษัทผู้ให้บริการภายนอกที่ให้บริการลูกค้าในต่างประเทศเป็นจำนวนมาก บริษัทเหล่านี้มีความต้องการใช้แรงงานต่างชาติระดับทักษะเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าต่างชาติในต่างประเทศ ทำให้ต้องอาศัยแรงงานต่างชาติระดับทักษะที่มีความสามารถทางภาษาต่างชาติ โดยเฉพาะจากประเทศต้นทางเดียวกับกลุ่มเป้าหมายลูกค้าของบริษัทผู้ให้บริการภายนอก รวมถึงมีความต้องการใช้แรงงานไทยระดับทักษะในบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียเหล่านี้ เนื่องจากบริษัทมีฐานลูกค้าบริษัทในประเทศไทยและลูกค้าคนไทยในประเทศไทย บริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียที่มีกิจกรรมธุรกิจกับกลุ่มลูกค้าคนไทยในประเทศจึงมีความต้องการใช้แรงงานไทยระดับทักษะที่สามารถสื่อสารภาษาไทยกับลูกค้าไทยในประเทศไทยโดยเฉพาะ ความจำเป็นที่ต้องใช้แรงงานไทยระดับทักษะที่มีความสามารถทางภาษาไทยอย่างดีในการให้บริการดังกล่าวจึงเป็นโอกาสของการว่าจ้างแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะ เนื่องจากเป็นบุคคล

ที่มีความสามารถทางภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษามลายูกลาง เพื่อการสื่อสาร
จึงเป็นโอกาสให้แก่แรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะเข้ามาทำงานในบริษัท
ผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียเป็นจำนวนมาก

ทั้งนี้ นักวิจัยได้เก็บข้อมูลสถิติจากเว็บไซต์หางานสมัครสำหรับคนหางาน
www.jobstreet.com ของประเทศมาเลเซีย เพื่อสืบค้นตำแหน่งงานของอุตสาหกรรม
บริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียที่ระบุคุณสมบัติของตำแหน่งงานสรรหา
คนไทยหรือผู้ที่มีความสามารถในการพูดภาษาไทย (Thai Speaking) ระหว่าง
เดือนกันยายน พ.ศ. 2556 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 พบว่ามีบริษัทผู้ให้บริการ
ภายนอกในประเทศมาเลเซียจำนวนมากที่มีความต้องการใช้คนหางานคนไทยหรือ
ผู้ที่มีความสามารถพูดภาษาไทยเข้ามาทำงานในบริษัทเพื่อติดต่อสื่อสารกับลูกค้า
ในประเทศไทย จำนวน 1,037 ตำแหน่งงาน โดยตำแหน่งงานเกี่ยวกับการตลาด/
งานขายมีความต้องการใช้คนหางานคนไทยหรือมีความสามารถพูดภาษาไทยมากที่สุด
เป็นลำดับหนึ่ง รองลงมา คือ งานบริการ และงานการบัญชี/การเงิน ตามลำดับ จากสถิติ
โฆษณารับสมัครงานคนหางานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย (ดังตาราง
ที่ 2) สะท้อนให้เห็นว่าอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย
มีความต้องการใช้คนหางานคนไทยระดับทักษะที่พูดภาษาไทยเป็นจำนวนมากให้เข้าไป
ทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ในตลาดแรงงานของประเทศมาเลเซีย ขนาดของ
ความต้องการใช้คนหางานคนไทยในตลาดแรงงานของประเทศมาเลเซียโดยเฉพาะ
ในอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอก ทำให้แรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะ
จากจังหวัดชายแดนภาคใต้มีโอกาสเข้าไปทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศ
มาเลเซีย ในการนี้ จึงกล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศ
มาเลเซียเป็นเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการย้ายถิ่น
แรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะที่เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิ
ของประเทศมาเลเซีย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนตำแหน่งงานสำหรับคนหางานที่มีความสามารถทางภาษาไทยในประเทศไทย

ลักษณะงาน	เดือน												รวม
	กย.	ตค.	พย.	ธค.	มค.	กพ.	มีค.	เมย.	พค.	มิย	กค.	สค	
การบัญชี/การเงิน	8	10	10	14	8	9	20	16	15	16	13	10	149
ทรัพยากรมนุษย์	1	7	6	4	3	3	7	10	6	3	4	8	62
การสื่อสารและสื่อ	3	3	2	3	4	2	3	5	4	4	4	3	40
การก่อสร้าง	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	2	7
เทคโนโลยีสารสนเทศ	13	13	11	5	4	4	12	10	8	5	6	3	94
ฟิสิกอบรม	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
วิศวกร	6	3	7	0	0	1	1	3	3	3	3	2	32
สุขภาพ	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
ธุรกิจโรงแรม	5	3	15	12	5	2	6	3	9	7	7	5	79
โรงงานอุตสาหกรรม	5	4	2	2	3	3	0	6	1	4	5	0	35
การตลาด/การขาย	20	17	21	28	20	19	31	35	15	21	19	17	263
วิทยาศาสตร์	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	5
งานบริการลูกค้า	12	19	21	23	22	23	26	26	24	17	17	10	240
งานอื่นๆ	2	4	4	1	1	2	1	4	1	3	2	1	26
รวม	76	83	100	92	72	69	108	121	89	84	82	61	1,037

ที่มา: สํารวจโดยนักวิจัย

สรุปและอภิปรายผล

นักวิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศไทย ซึ่งเป็นความต้องการใช้แรงงานต่างชาติระดับทักษะในประเทศไทย อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศไทยเป็นเงื่อนไขหรือสาเหตุอย่างหนึ่งของการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เข้ามาทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศไทย ซึ่งอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศไทยเป็นห่วงโซ่ที่สำคัญของการว่าจ้างแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีทักษะ มีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเนื่องจากรัฐบาลมาเลเซียต้องการเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจประเทศไทย

โดยเปลี่ยนจากระบบเศรษฐกิจที่มีฐานการเกษตรและการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ที่เน้นการใช้แรงงานเป็นหลักหรือค่าจ้างแรงงานต่ำมาสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีฐานการบริการและเศรษฐกิจที่มีฐานเทคโนโลยี รัฐบาลมาเลเซียจึงได้กระตุ้นและเพิ่มการลงทุนภายในประเทศโดยเฉพาะภาคเทคโนโลยีค่อนข้างสูงด้วยนโยบายการสนับสนุนและส่งเสริมของรัฐบาลมาเลเซีย ตั้งแต่ ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา ประกอบกับปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นเงื่อนไขในการขับเคลื่อนที่เกี่ยวข้องอีกหลายปัจจัย ได้แก่ ลักษณะทางภูมิศาสตร์ของประเทศ และลักษณะความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรมของประเทศ การเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศมาเลเซียนี้จึงเป็นการส่งเสริมอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียให้มีความเจริญเติบโตและกลายเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกระดับโลก

รัฐบาลมาเลเซียมีวิสัยทัศน์ให้ประเทศมาเลเซียเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในภูมิภาคเอเชีย เนื่องจากลักษณะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของประเทศมาเลเซียสามารถจะเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกในภูมิภาคอาเซียน รวมถึงความสามารถของการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อสื่อสารของพลเมืองมาเลเซียในกลุ่มชนชาติพันธุ์ต่าง ๆ ของประเทศมาเลเซีย ทำให้ประเทศมาเลเซียสามารถตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกให้แก่ตลาดลูกค้าต่างชาติในกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และประเทศเอเชีย รวมถึงกลุ่มเป้าหมายลูกค้าคนไทยในประเทศไทย ความพยายามของรัฐบาลมาเลเซียที่ต้องการผลักดันอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกให้มีความสามารถในการแข่งขันในระดับนานาชาติ อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียจึงมีความต้องการใช้แรงงานต่างชาติระดับทักษะเป็นจำนวนมาก เนื่องจากชาวมาเลเซียยังขาดทักษะบางประการที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานอาชีพเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาไทย ทำให้มีความจำเป็นต้องเปิดรับแรงงานต่างชาติระดับทักษะให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่ตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอก ดังนั้น อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียจึงเป็นเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคของการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูจากจังหวัดชายแดนภาคใต้

ที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการใช้แรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะในอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอก เนื่องจากอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกมีความจำเป็นต้องพึ่งพาแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะเพื่อให้บริการลูกค้าคนไทยในประเทศไทย ความต้องการใช้แรงงานไทยเชื้อสายมลายูจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย จึงเป็นโอกาสให้แรงงานไทยเชื้อสายมลายูจากจังหวัดชายแดนภาคใต้เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานปฐมภูมิของประเทศมาเลเซีย เนื่องจากพวกเขามีความรู้ความสามารถทางภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษามลายูกลาง

เงื่อนไขเชิงโครงสร้างเกี่ยวกับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียกับการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เข้าไปทำงานในตลาดแรงงานของประเทศมาเลเซีย จึงสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการย้ายถิ่นเศรษฐกิจศาสตร์คลาสสิกใหม่ (Neo-Classical Economic Theory of Migration) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สาเหตุในระดับมหภาคที่อธิบายแบบแผนการย้ายถิ่นและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจย้ายถิ่นระหว่างประเทศตามทัศนะของนักเศรษฐศาสตร์กลุ่มคลาสสิกใหม่เกี่ยวกับดุลยภาพทางด้านเศรษฐกิจเพื่ออธิบายการย้ายถิ่นแรงงานระหว่างประเทศในเชิงโครงสร้างของประเทศปลายทางและต้นทาง นักวิชาการกลุ่มนี้มักอ้างถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดของประเทศต้นทางและประเทศปลายทางที่มีต่อการย้ายถิ่นแรงงานระหว่างประเทศ (Todaro, 1969) นักเศรษฐศาสตร์คลาสสิกใหม่ให้ความสำคัญกับความแตกต่างและความไม่สมดุลในเงื่อนไขการจ้างงานและค่าจ้างระหว่างประเทศต้นทางและปลายทาง ผลของความไม่เท่าเทียมของค่าจ้างแรงงานส่วนเกินของประเทศต้นทางจะเคลื่อนย้ายไปสู่ประเทศปลายทางที่มีค่าจ้างที่สูงกว่าหรือมีแรงงานไม่เพียงพอ การวิเคราะห์เงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคของเศรษฐศาสตร์คลาสสิกใหม่จึงมีความสำคัญต่อการอธิบายการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูจากจังหวัดชายแดนภาคใต้เข้าไปทำงานในอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซีย เนื่องจากอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียเป็นเงื่อนไขเชิงโครงสร้างระดับมหภาคอย่างหนึ่งของประเทศมาเลเซียที่เป็นโอกาสและแหล่งว่าจ้างแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะในตลาดแรงงานของประเทศมาเลเซีย

การศึกษาครั้งนี้ค้นพบว่า อุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียซึ่งเป็นเงื่อนไขเชิงโครงสร้างในระดับมหภาคอย่างหนึ่งที่สำคัญของการย้ายถิ่นแรงงานไทยเชื้อสายมลายูระดับทักษะในตลาดแรงงานปฏุมภูมิของประเทศมาเลเซีย เนื่องจากความต้องการใช้แรงงานไทยระดับทักษะในตลาดแรงงานปฏุมภูมิของประเทศมาเลเซีย ในการนี้ สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถภาษามลายูกกลางและภาษาอังกฤษให้แก่นักเรียนไทยเชื้อสายมลายู เพื่อโอกาสในการมีงานทำและรายได้จากการทำงานในอุตสาหกรรมบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในประเทศมาเลเซียในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้มาจากงานวิจัยเรื่องการเคลื่อนย้ายแรงงานไทยระดับทักษะจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ไปทำงานในมาเลเซีย (RDG5610014) โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ในการนี้ นักวิจัยขอขอบคุณหน่วยวิจัยการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเพื่อพัฒนาสังคมในภาคใต้ของประเทศไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

เอกสารอ้างอิง

- คำนวน นวลสนอง, นิสากร กล้านรงค์ และมูหำหมัด สาแลบิง. (2552). พัฒนาการและแนวโน้มการย้ายถิ่นของประชาชนในจังหวัดชายแดนใต้ของไทยเข้าไปในประเทศมาเลเซีย. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 3(2), 77-97.
- พรพันธุ์ เขมคุณาศัย และศุภรัตน์ พิณสุวรรณ. (2552). “ผู้หญิง” มลายูมุสลิมชายแดนใต้: แรงงานรับจ้างนอกระบบในประเทศมาเลเซีย. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 3(2), 122-140.
- สุทธิพร บุญมาก. (2554). บทบาทของเครือข่ายการย้ายถิ่นของแรงงานคนไทยเชื้อสายมลายูในร้านต้มยำประเทศมาเลเซีย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 28(1), 101-123.

- สุทธิพร บุญมาก. (2555). การจัดการแรงงานข้ามชาติ: กรณีศึกษา นโยบายของประเทศไทยและมาเลเซีย. *วารสารวาริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 25(1), 1-13.
- สุทธิพร บุญมาก. (2562). นโยบายการย้ายถิ่นระหว่างประเทศของแรงงานชาวต่างชาติระดับทักษะ: กรณีศึกษาการเข้าเมืองและว่าจ้างงานของประเทศมาเลเซีย. *MFU Connexion*, 8(1), 258-299.
- อารี จำปาภักย์. (2558). ความหลากหลายในการย้ายถิ่นของมุสลิมสามจังหวัดภาคใต้: ใครไปมาเลเซียและใครไปไหน ใน อารี จำปาภักย์, ปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์ และกาญจนา ตั้งชลทิพย์ (บรรณาธิการ) *ประชากรและสังคม 2558*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. น.165-181.
- Fujitsu. (2018). About Fujitsu in Malaysia. Retrieved from <http://www.fujitsu.com/my/about/>
- IBM Malaysia (2018). About IBM. Retrieved from <http://www.ibm.com/my-en>
- Leavy, P. (2017). *Research design: Quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches*. New York: the Guilford Press.
- Okposin, S. B., Abdul Hamid, A .H. & Boon, O. H. (2005). *The Changing Phases of Malaysian Economy*. Selangor: Pelanduk Publications.
- Outsourcing Malaysia. (2009). *Outsourcing in Malaysia: Scaling New Heights*. Selangor: Outsourcing Malaysia.
- Outsourcing Malaysia. (2013). *Malaysia's Global Business Services Outlook*. Selangor: Outsourcing Malaysia.
- Scicom. (2018). About Us. Retrieved from <http://www.scicom-intl.com>
- Soon, T. K. & Quek, A. Q. (2009). Science, Technology and Innovation for National Development: the Way Forward In A.R. Baginda (Ed.), *Malaysia at 50 and Beyond*. Kuala Lumpur: Malaysia Strategic Research Centre, pp.271-306.

- Symphony House. (2018). Overview Corporate Profile. Retrieved from <https://www.symphony.com.my/about-us/corporate-profile/>
- Todaro, M. P. (1969). A Model of Labor Migration and Urban Unemployment in Less Developed Countries. *The American Economic Review*, 59(1), 138-148.