

การให้บริการของรัฐตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าว
และการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) :
กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น
The Temporary Measure Solving the Problem
of Alien Workers and Human Trafficking of the One Stop Service :
A Case Study of Khon Kaen Province

อรรพรรณ นางแล ผู้วิจัย¹

Orrapan Nanglae¹

ดร.อจิรภาส เพียรขุนทด อาจารย์ที่ปรึกษา²

Dr.Ajirapa Pienkhuntod²

อาจารย์ประจำกลุ่มวิจัยการบริหารกิจการท้องถิ่นและการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Author for Correspondence: Email: ajirpi@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการให้บริการของรัฐตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) จังหวัดขอนแก่น ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยเก็บข้อมูลจากการสืบค้นเอกสารวิเคราะห์และรายงานของภาครัฐ และการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมาที่ทำงานประเภทคนรับใช้ในบ้าน จำนวน 4 คน นายจ้าง จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ จำนวน 1 คน

ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) เป็นการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันให้บริการในจุดเดียว มีทั้งหมด 5 หน่วยงาน ได้แก่ (1) กรมการปกครอง (2) กรมการจัดหางาน (3) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (4) สำนักงานประกันสังคม และ (5) กระทรวงสาธารณสุข ทุกหน่วยงานมีหน้าที่ในการจัดทำ ปรับปรุงทะเบียนประวัติ และพิจารณาออกใบอนุญาตให้แก่แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ซึ่งมีการดำเนินการ 6 ขั้นตอน ใช้เวลาเพียง 1 วันทำการ ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหา

แรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) จังหวัดขอนแก่น มีข้อคิดเห็นเชิงบวก 5 ประการ ได้แก่ (1) ระยะเวลาดำเนินการกระชับ และรวดเร็ว (2) การให้บริการในจุดเดียวเป็นการอำนวยความสะดวก (3) การได้รับความคุ้มครองและสิทธิตามสัญญาจ้าง (4) การได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และประกันสุขภาพ และ (5) การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีข้อคิดเห็นเชิงลบ 3 ประการ ได้แก่ (1) การรอคิวนาน (2) ข้อจำกัดเรื่องอายุของใบอนุญาตทำงาน และ (3) ช่วงเวลาที่สั้นในการเปิดให้บริการ

คำสำคัญ: แรงงานต่างด้าว, การให้บริการของภาครัฐ, ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

Received: 11/09/62, **Revised:** --**Accepted:** 17/09/62

Abstract

The objectives of this study are (1) to study the government services under a temporary measure to solve the problem of alien labor and human trafficking in the form of One Stop Service (OSS), and (2) to study opinions of Thai employers and housekeeper alien workers, who used the service of the OSS. This study is a qualitative research gathering information through documentary research and interview. There are 9 interviewees consisting of 1 government official, 4 Thai employers, and 4 housekeeper alien workers.

The research result shows that the OSS was an integrative platform coordinated among associated authorities with a mission to provide the inclusive service at one place. There were five departments involved in the OSS; Department of Provincial Administration, Department of Employment, Immigration Bureau, Social Security Office, and Ministry of Public Health. Every department is responsible for registering and updating personal record and considering the issuance of licenses to Cambodian, Laotian, and Myanmar migrant workers. The OSS process had six steps, which were concluded within one day only. Employers and housekeeper alien workers highlighted both positive and negative feedback on the OSS. Positive comments were (1) concise operation time (2) one-stop service as facilitation (3) protection and contractual rights (4) receipt of benefits under a social security fund, a compensation fund, and health insurance, and (5) better life quality. Negative views included (1) long queues (2) limitation of work permit expiration, and (3) short operation time.

Keywords: Alien worker, Public Service, One Stop Service Center

1. บทนำ

ประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีลักษณะทางภูมิประเทศติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ กัมพูชา ลาว เมียนมา และมาเลเซีย ไม่ว่าทั้งทางบกและทางน้ำ ซึ่งเป็นช่องทางธรรมชาติที่ยากต่อการป้องกัน จึงทำให้การเดินทางสามารถไปมาหาสู่กันได้ง่ายเอื้อต่อการลักลอบเข้ามาทำงาน ประกอบกับเกิดกระแสโลกาภิวัตน์ยุคแห่งการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน การขนส่ง และโลจิสติกส์ ส่งผลทำให้ประเทศไทยมีการพัฒนาและขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน จึงทำให้ผู้ประกอบการในประเทศไทยมีความต้องการแรงงานจำนวนมาก (ชัยพงษ์ สำเนียง, 2556, เว็บไซต์, ค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2562) และด้วยเหตุนี้ประเทศไทยจึงมีการลักลอบจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายเข้ามาทำงานในประเทศจำนวนมาก

คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้พยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศไทยที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อันส่งผลกระทบต่อหลายด้าน ได้แก่ ด้านมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของประเทศ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ด้านสาธารณสุข ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม (สนธิ สัตโยภาส, 2559: 196-197) จึงได้มีมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ (ประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติฉบับที่ 70/2557 เรื่อง มาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ประกาศ ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2557: 1-4) ให้ทุกจังหวัดทั่วประเทศไทยจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) ให้บริการแก่แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ไปดำเนินการขึ้นทะเบียนและขอใบอนุญาตทำงานอย่างถูกกฎหมาย เพื่อนำไปสู่การจัดระเบียบแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย และสร้างมาตรฐานในการทำงานของแรงงานต่างด้าวให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล (แนวทางในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ 16 มกราคม 2561 สำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ OSS: 1-6) นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญ คุ้มครอง ปกป้องสิทธิ และผลประโยชน์ของแรงงานต่างด้าวโดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) และศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศไทย และผลการศึกษาจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการนำไปพัฒนาระบบการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของรัฐตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงาน ต่างด้าว และการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS)
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงาน ต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) จังหวัด ขอนแก่น

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยเก็บข้อมูลจากการ สืบค้นเอกสาร วิเคราะห์และรายงานของภาครัฐ และการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์จะอาศัย การตอบโต้ทางวาจาเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้สามารถเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และทัศนคติในเรื่อง ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีครบถ้วน ทั้งนี้จะใช้เครื่องบันทึกเสียงบันทึกการสัมภาษณ์ เพื่อให้ สามารถย้อนทวนและสรุปข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน นอกจากนี้จะใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews) ที่มีการกำหนดคำถามหรือใช้คำสำคัญ (Keywords) เป็นเครื่องชี้นำการสัมภาษณ์ที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนถ้อยคำให้สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูล และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งหมด 9 คน ประกอบด้วย แรงงานต่างด้าวสัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่ทำงานประเภทคนรับใช้ในบ้าน จำนวน 4 คน นายจ้าง จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการเบ็ดเสร็จจังหวัดขอนแก่น จำนวน 1 คน

การลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะลงพื้นที่ตั้งแต่วันที่ 1-30 มิถุนายน 2562 เพื่อความ ปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูลผู้วิจัยจะไม่เปิดเผยชื่อ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้จะให้สิทธิแก่ผู้ ให้ข้อมูลยุติการให้สัมภาษณ์ได้ทุกเมื่อหากเกิดความกังวล จะไม่มีการบีบบังคับ และละเมิดสิทธิส่วน บุคคล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนแล้ว จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยจะมีการนำ ข้อมูลมาจัดระเบียบ ตรวจสอบ จัดเตรียม ปรับลดหรือเพิ่มข้อมูล เพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ ง่ายและให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

4. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ 2 ประเด็น ได้แก่ (1) การดำเนินการแบบบูรณา การภายในศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) (2) ข้อคิดเห็นเชิงบวกและข้อคิดเห็นเชิงลบของผู้รับบริการ ตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการ เบ็ดเสร็จ (OSS) จังหวัดขอนแก่น มีรายละเอียด ดังนี้

กรณีแรงงานต่างด้าวที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติมาแล้ว จะได้รับใบอนุญาตทำงานถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 อย่างไรก็ตาม แรงงานต่างด้าวที่ทำงานในกิจการประมงทะเลและแปรรูปสัตว์น้ำจะได้รับใบอนุญาตทำงานให้อยู่ได้ถึงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562

กรณีแรงงานต่างด้าวที่ยังไม่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติ จะได้รับใบอนุญาตทำงานถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2561

ขั้นตอนที่ 5 แรงงานต่างด้าวพบเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมและสาธารณสุขตรวจสอบสิทธิประกันสังคมของแรงงานต่างด้าว และให้คำแนะนำการขึ้นทะเบียน ผู้ประกันตน ตามกรณี ดังนี้

กรณีการทำงานแรงงานต่างด้าวเข้าช่วยประกันสังคม

แรงงานต่างด้าวที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติมาแล้ว ทำงานในกิจการที่นายจ้างเข้าประกันสังคมและแรงงานต่างด้าวเคยขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนมาแล้วให้ดำเนินการต่อไปเช่นเดิมโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

แรงงานต่างด้าวที่ไม่เคยขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน จะต้องทำประกันสุขภาพก่อนสิทธิประกันสังคมเกิดเป็น เวลา 90 วัน

กรณีการทำงานแรงงานต่างด้าวไม่เข้าช่วยประกันสังคม ได้แก่ คนรับใช้ในบ้าน เพาะปลูก ประมง และเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

แรงงานต่างด้าวที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติมาแล้ว ทำงานไม่เข้าช่วยประกันสังคมจะต้องทำประกันสุขภาพ ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563

แรงงานต่างด้าวที่ยังไม่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติ จะต้องประกันสุขภาพ ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2561

ขั้นตอนที่ 6 แรงงานต่างด้าวชำระเงินกับเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดย แต่ละหน่วยงานจะออกใบเสร็จรับเงิน และให้ชำระเงินตามจำนวนที่ระบุในแผนผังที่แรงงานต่างด้าวได้รับจากจุดคัดกรอง เมื่อได้ใบเสร็จแล้วให้ไปปรับบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยจากเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง

จากการศึกษาการดำเนินการแบบบูรณาการภายในศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) เป็นศูนย์บริการที่มีการบูรณาการระหว่าง 5 หน่วยงาน มาร่วมกันให้บริการในจุดเดียว มีหน้าที่ในการจัดทำปรับปรุงทะเบียนประวัติ และพิจารณาออกใบอนุญาตทำงานให้แก่แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ซึ่งการดำเนินการใช้เวลาเพียง 1 วันทำการ

2. ข้อคิดเห็นเชิงบวกและข้อคิดเห็นเชิงลบของผู้รับบริการตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) จังหวัดขอนแก่น

2.1 ข้อคิดเห็นเชิงบวก สามารถจำแนกได้เป็น 5 ประการ ได้แก่

2.1.1 ระยะเวลาดำเนินการกระชับ และรวดเร็ว

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า การดำเนินการแต่ละขั้นตอนของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) มีระยะเวลาดำเนินการกระชับ รวดเร็ว เข้าใจง่าย จึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและจูงใจให้มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก รายละเอียด ดังนี้

“...ด้วยขั้นตอนการนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานภายใต้ MOU มีขั้นตอนที่ซับซ้อนและมีระยะเวลาดำเนินการที่ล่าช้า จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่มีลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ดังนั้นหากมีการดำเนินการที่กระชับ เข้าใจง่ายรวดเร็ว อย่างเช่นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ จะทำให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น...” (คุณหม่อง กาน, คุณแก้ว จันทร์ศรี, คุณนิต้า โพธิ์ นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว)

“...เนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้แรงงานต่างด้าว จึงต้องมีการลักลอบจ้างแรงงานต่างด้าวที่ไม่มีใบอนุญาตทำงาน เนื่องจากไม่สามารถรอรยะเวลาดำเนินการของระบบ MOU ได้ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาดำเนินการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จที่ กระชับ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย จึงตัดสินใจนำแรงงานต่างด้าวไปขอใบอนุญาตทำงาน...” (คุณชาติ จิตงาม, คุณประสิทธิ์ ใจดี นามสมมุติ นายจ้าง)

“...ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จการมีระยะเวลาดำเนินการที่กระชับ และรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอนาน จึงตัดสินใจไปใช้บริการ...” (คุณนา ใจกล้า, คุณสำรวย ทองดี, คุณมานพ บุญมี นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง)

2.1.2 การให้บริการในจุดเดียวเป็นการอำนวยความสะดวก

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) เป็นศูนย์ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันให้บริการในจุดเดียว เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปดำเนินการติดต่อประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง จึงทำให้มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งมีความแตกต่างจากการให้บริการผ่านช่องทาง MOU ที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำให้การดำเนินการเกิดความล่าช้า และไม่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ รายละเอียด ดังนี้

“...การรวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้บริการในจุดเดียว เป็นการบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ที่ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปติดต่อประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง...” (คุณแก้ว จันทร์ศรี, คุณประสิทธิ์ ใจดี, นามสมมุติแรงงานต่างด้าว และนายจ้าง)

“...การนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานผ่านช่องทาง MOU มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายประเทศ จึงเป็นอุปสรรคทำให้การดำเนินการเกิดล่าช้า...” (คุณสำรวย ทองดี, คุณชาติ

จิตงาม, คุณมานพ บุญมี นามสมมุติ นายจ้าง)

“...การดำเนินการที่มีหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้องมากเกินไป ส่งผลทำให้การดำเนินการเกิดความล่าช้า ดังนั้นหากการทำงานมีบูรณาการร่วมกัน เหมือนดังเช่นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ จะทำให้การดำเนินการมีความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น...” (คุณหม่อง กาน, คุณนิต้า โพธิ์ นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว)

“...ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ เป็นศูนย์ที่มีหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมารวมกันให้บริการในจุดเดียว จึงเป็นการให้บริการที่อำนวยความสะดวกและสนใจให้มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก...” (คุณนา ใจกล้า นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว)

2.1.3 การได้รับความคุ้มครองและสิทธิตามสัญญาจ้าง

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีความคิดเห็นว่า เมื่อแรงงานต่างด้าวได้รับใบอนุญาตทำงานผ่านศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) จะได้รับความคุ้มครองและสิทธิตามสัญญาจ้าง ได้แก่ ชั่วโมงการทำงานปกติไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณีไทย และที่อยู่อาศัยที่มีความปลอดภัยถูกสุขลักษณะ เป็นต้น ซึ่งได้รับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 รายละเอียด ดังนี้

“...สิทธิต่าง ๆ ในสัญญาจ้าง นายจ้างไม่ได้เป็นผู้กำหนดสิทธิขึ้นมาเองตามอำเภอใจ แต่เป็นสิทธิที่ได้รับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 แรงงานต่างด้าวที่มีใบอนุญาตเท่านั้นจะได้รับ...” (คุณประสิทธิ์ ใจดี นามสมมุติ นายจ้าง)

“...เมื่อแรงงานต่างด้าวมีใบอนุญาตทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายแล้ว จะได้รับการคุ้มครองและสิทธิต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างงาน...” (คุณแก้ว จันทร์ศรี นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว)

“...เมื่อแรงงานต่างด้าวมีใบอนุญาตทำงาน ดังนั้นหากไม่ได้รับความคุ้มครองหรือสิทธิตามสัญญาจ้างในข้อใด แรงงานต่างด้าวก็สามารถบอกเลิกสัญญาและร้องเรียนหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรม...” (คุณหม่อง กาน, คุณมานพ บุญมี นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง)

อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีความคิดเห็นว่า แรงงานต่างด้าวไม่ได้รับความคุ้มครองและสิทธิตามสัญญาจ้างในบางข้อ แต่แรงงานต่างด้าวไม่ได้มีการร้องเรียนเพื่อให้ได้รับความคุ้มครองและสิทธิตามสัญญาจ้างตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ รายละเอียด ดังนี้

“...มีบางครั้งที่ไม่ได้ให้ค่าล่วงเวลาแก่แรงงานต่างด้าวตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญาจ้าง เนื่องจากงานที่แรงงานต่างด้าวทำนั้นเป็นงานที่ทำไม่เสร็จภายในเวลางานปกติ จึงต้องมีการทำงานต่อจนเสร็จ ทั้งนี้แรงงานต่างด้าวอาสาทำงานด้วยความเต็มใจ ไม่ได้มีการบังคับหรือขู่脅จากนายจ้าง...” (คุณสำรวย ทองดี, คุณชาติ จิตงาม นามสมมุติ นายจ้าง)

“...ถึงแม้จะไม่ได้รับค่าล่วงเวลาตามที่ระบุไว้ในสัญญาจ้าง แต่ก็ไม่ได้คิดที่จะร้องเรียนต่อหน่วยงานใด เนื่องจากการทำงานนั้น เป็นการอาสาเข้าไปช่วยนายจ้างด้วยความสมัครใจ และเป็นตอบแทนพระคุณนายจ้างที่ให้ที่อยู่อาศัย อาหาร นอกจากนี้ยังทำให้มีชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น...” (คุณนา ใจกล้า, คุณนิต้า โพธิ์ นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว)

2.1.4 การได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายกองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และประกันสุขภาพ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า นอกจากแรงงานต่างด้าวจะได้รับสิทธิตามกฎหมายแล้ว ยังได้รับสิทธิอีก 3 ประการ คือ (1) สิทธิตามกฎหมายกองทุนประกันสังคม สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ คือ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายทุพพลภาพ ตาย คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ขราภาพ และว่างงาน (2) สิทธิตามกฎหมายกองทุนเงินทดแทน สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตาย หรือสูญหาย (3) สิทธิตามกฎหมายประกันสุขภาพ เป็นสิทธิที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวที่ไม่เข้าข่ายประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายประกันสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข แรงงานต่างด้าวสามารถเลือกสถานพยาบาลที่ต้องการเข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลที่แจ้งไว้ ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเหมือนแรงงานไทย ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 รายละเอียด ดังนี้

“...จากการที่แรงงานต่างด้าวได้ไปใช้สิทธิประกันสุขภาพรักษาตัวในโรงพยาบาลก็ได้รับบริการเป็นอย่างดี ไม่พบปัญหาใด ๆ ดังนั้น หากลูกจ้างไม่ได้สิทธิ ก็มีสิทธิที่จะร้องเรียน เนื่องจากแรงงานต่างด้าวได้เข้าสู่ระบบการประกันสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขแล้ว...” (คุณนา ใจกล้า, คุณประสิทธิ์ ใจดี, คุณมานพ บุญมี นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง)

“...เมื่อได้รับใบอนุญาตทำงานก็ได้รับสิทธิตามกฎหมายประกันสุขภาพ และได้รับการรักษาจากทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดี แต่อาจจะเจอปัญหาในด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ และขั้นตอนในการยื่นเอกสารที่ไม่เข้าใจเท่านั้น...” (คุณแก้ว จันทร์ศรี, คุณหม่อง กาน นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว)

2.1.5 การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า เมื่อแรงงานต่างด้าวได้รับใบอนุญาตทำงานในประเทศไทยถูกต้องตามกฎหมายจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) ทำให้แรงงานต่างด้าวมียุภาพชีวิตที่ดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานต่างด้าวที่ไม่มีใบอนุญาตทำงาน เช่น ไม่ต้องกลัวหรือกังวลในการถูกจับส่งกลับประเทศบ้านเกิด มีความอิสระในการเดินทางและการทำงาน และการดำรงชีวิตมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น รายละเอียด ดังนี้

“...การเข้ามาทำงานโดยไม่มีใบอนุญาตทำงาน นอกจากจะไม่ได้รับสิทธิใด ๆ แล้ว ยังไม่มีอำนาจต่อรองกับนายจ้าง อีกทั้งไม่ได้รับความคุ้มครองและสิทธิตามกฎหมาย แต่เมื่อ

มีใบอนุญาตทำงานถูกต้องตามกฎหมายก็ได้รับสิทธิต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิทธิที่ได้รับเกินความคาดหมาย และมีความปลอดภัยในชีวิตและร่างกายมากยิ่งขึ้น...” (คุณคุณนา ใจกล้า, คุณหม่อง กาน นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว)

“...เมื่อมีใบอนุญาตทำงาน ตนก็สามารถเดินทางไปไหนมาไหนได้สะดวก โดยไม่ต้องกลัวถูกจับกุมและนำตัวส่งกลับประเทศ อีกทั้งหากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง ก็สามารถหางานทำใหม่ได้อย่างอิสระโดยที่ไม่มีความกังวล...” (คุณแก้ว จันทร์ศรี, คุณนิต้า โพธิ์ นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว)

จากความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวและนายจ้าง ผู้รับบริการตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) จังหวัดขอนแก่น มีข้อคิดเห็นเชิงบวก 5 ประการ (1) ระยะเวลาดำเนินการกระชับ และรวดเร็ว (2) การให้บริการในจุดเดียวเป็นการอำนวยความสะดวก (3) การได้รับความคุ้มครองและสิทธิตามสัญญาจ้าง (4) การได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และประกันสุขภาพ และ (5) การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.2 ข้อคิดเห็นเชิงลบ สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประการ ได้แก่

2.2.1 การรอคิวนาน

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า ถึงแม้การดำเนินการภายในศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) จะใช้เวลาเพียง 1 วันทำการก็ตาม แต่นายจ้างและแรงงานต่างด้าวต้องเสียเวลาในการไปรอคิวนานมากเกินไป เนื่องจากมีผู้ไปใช้บริการจำนวนมาก ดังนี้

“...ถึงแม้การดำเนินงานตามขั้นตอนจะใช้เวลาเพียง 1 วัน แต่นายจ้างกับแรงงานต่างด้าวต้องเสียเวลาในการรอคิวนาน ดังนั้นหากศูนย์มีการจัดบริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มนายจ้าง ผู้ประกอบการหรือบริษัทที่ต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก จะลดปัญหาในการรอคิวนานได้...” (คุณมานพ บุญมี, คุณชาติ จิตงาม, คุณสำรวย ทองดี นามสมมุติ นายจ้าง)

“...ถึงแม้ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จจะอำนวยความสะดวกให้แก่แรงงานต่างด้าวและนายจ้างในการลดขั้นตอนในการไปติดต่อประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยเองก็ตาม แต่ก็ยังต้องเจอปัญหาในเรื่องการรอนาน จึงทำให้เสียเวลาเป็นอย่างมาก...” (คุณหม่อง กาน, คุณแก้ว จันทร์ศรี, คุณนา ใจกล้า นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว)

2.2.2 ข้อจำกัดเรื่องอายุของใบอนุญาตทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า การได้รับใบอนุญาตทำงานผ่านศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) จะมีข้อจำกัดเรื่องอายุของใบอนุญาตทำงานที่มีอายุเพียง 1-2 ปี เท่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทการทำงานของแรงงานต่างด้าว ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับ การได้รับใบ

อนุญาตทำงานผ่านช่องทาง MOU ใบอนุญาตทำงานมีอายุให้ทำงานในประเทศไทยได้ครั้งละไม่เกิน 4 ปี ซึ่งมีอายุให้ทำงานนานกว่า จึงทำให้แรงงานต่างด้าวต้องเสียเวลาไปดำเนินการและเสียค่าธรรมเนียมบ่อยครั้ง รายละเอียด ดังนี้

“...การขอใบอนุญาตทำงานผ่านศูนย์บริการเบ็ดเสร็จมีอายุเพียง 1-2 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่อนุญาตให้ทำงานน้อยเกินไป ดังนั้นหากมีการขยายเวลาให้นานกว่านี้ ก็จะไม่ต้องเสียเวลาไปดำเนินการบ่อยครั้ง...” (คุณแก้ว จันทร์ศรี, คุณนา ใจกล้า, คุณหม่อง กาน, คุณสำรวย ทองดี นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง)

“...หากการขอใบอนุญาตทำงานผ่านศูนย์บริการเบ็ดเสร็จมีอายุ 4 ปี เหมือนกับการขอ ใบอนุญาตทำงานผ่านช่องทาง MOU ก็คงจะดีมาก เพราะจะไม่ต้องเสียเวลาไปดำเนินการและเสียค่าธรรมเนียมบ่อยครั้ง...” (คุณนิต้า โพธิ์, คุณมานพ บุญมี, คุณชาติ จิตงาม นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง)

2.2.3 ช่วงเวลาที่สั้นในการเปิดให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) เปิดให้บริการในช่วงเวลาสั้นเกินไป และเปิดให้บริการเพียงชั่วคราว ดังนั้นจึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศไทยในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียด ดังนี้

“...ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ เปิดให้บริการในช่วงเวลาสั้น ๆ เพียงชั่วคราว จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ลักลอบเข้ามาทำงานประเทศไทยได้ ดังนั้นหากเปิดให้บริการอย่างถาวรจะสามารถแก้ไขปัญหาในระยะยาวได้...” (คุณนา ใจกล้า, คุณนิต้า โพธิ์, คุณชาติ จิตงาม, คุณประสิทธิ์ ใจดี นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง)

“...การเปิดให้บริการในช่วงเวลาสั้น เป็นการแก้ไขปัญหาแรงงานต่าง ด้ ผิดกฎหมายเพียงชั่วคราว จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ...” (คุณแก้ว จันทร์ศรี, คุณหม่อง กาน, คุณมานพ บุญมี, คุณสำรวย ทองดี นามสมมุติ แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง)

จากความคิดเห็นของผู้รับบริการตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหา แรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) จังหวัดขอนแก่น และมีข้อคิดเห็นเชิงลบ 3 ประการ ได้แก่ ได้แก่ (1) การรอคิวนาน (2) ข้อจำกัดเรื่องอายุของใบอนุญาตทำงาน และ (3) ช่วงเวลาที่สั้นในการเปิดให้บริการ

5. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาการให้บริการของรัฐตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงาน ต่างด้าว และการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) แสดงให้เห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญใน

การแก้ไขปัญหาและจัดระเบียบแรงงานต่างด้าวที่ลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยให้แรงงานต่างด้าวมาดำเนินการขึ้นทะเบียนและขอใบอนุญาตทำงานอย่างถูกกฎหมาย และหลังจากที่แรงงานต่างด้าวได้รับใบอนุญาตทำงานแล้ว ยังได้ความคุ้มครองและสิทธิต่างๆ ตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกับแรงงานไทย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติในฐานะที่เป็นมนุษย์ มีความสอดคล้องกับคำอธิบายของ อุดมศักดิ์ สินธิพงษ์ (2553) สิทธิที่แรงงานต่างด้าวได้รับ ได้แก่ สิทธิตามสัญญาจ้าง สิทธิรักษาพยาบาล การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ปลอดภัย เป็นต้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับหลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights) และสนธิสัญญาระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนที่ประเทศไทยเข้าร่วมเป็นภาคี ในปี พ.ศ. 2546 เรื่องการดำเนินมาตรการขจัดการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติทุกรูปแบบ

อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อกังวลของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เกี่ยวกับรูปแบบการเปิดให้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) เป็นเพียงมาตรการที่รัฐบาลสร้างขึ้นมากเพื่อแก้ไขปัญหาเพียงชั่วคราว ฉะนั้นจึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาการแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในระยะยาวได้ และการบริการที่ดีนั้นจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) ดังนั้น รัฐบาลควรเอาใจใส่และแก้ไขปัญหาในด้านนี้อย่างจริงจัง โดยต้องมีแผนการแก้ไขปัญหาในระยะยาวหรือมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกสร เจริญโพธิ์ (2560) และประกาศ คสช. ฉบับที่ 70/2557 ประกาศ ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2557

สำหรับความคิดเห็นของผู้รับบริการตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) จังหวัดขอนแก่น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ในด้านระยะเวลาดำเนินการที่กระชับ เข้าใจง่าย และการทำงานในรูปแบบบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมให้บริการจุดเดียวจะช่วยลดระยะเวลาการดำเนินการ อีกทั้งยังเป็นอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอีกด้วย มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกสร เจริญโพธิ์ (2560) และ ประยูร กาญจนดล (2549)

อย่างไรก็ตาม การรอคิวนานเพื่อดำเนินการในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ มีระยะเวลานานเนื่องจากมีแรงงานต่างด้าวจำนวนมากที่สนใจมาร่วมลงทะเบียนและขอใบอนุญาตทำงานในช่วงเวลาจำกัด ดังนั้นรัฐบาลควรรีบไปแก้ไขปัญหาหรือนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพราะถือว่าการบริการที่มีสะดวกและรวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญ ในการตัดสินใจไปรับบริการ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ศุภชัย ยาวะประภาส (2539)

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาการให้บริการของรัฐตามมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 4 ประการ ดังนี้

1. รัฐบาลควรมีแผนระยะยาวเชิงระบบในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยการนำรูปแบบการทำงานบูรณาการร่วมกันในจุดเดียวของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จที่มีประโยชน์มาศึกษาและพัฒนาต่อยอดให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยอาจจะการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนร่วมทุกภาคส่วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกด้าน ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง เป็นต้น ก่อนดำเนินการจัดทำแผนในระยะยาว
2. หากมีการนำศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS) เปิดให้บริการอีกครั้ง ควรมีการพิจารณาเพิ่มจุดให้บริการมากขึ้น เพื่อที่จะช่วยลดปัญหาในการรอคิวของผู้รับบริการและลดปัญหาในการเข้าถึงบริการ
3. การพัฒนาฝีมือแรงงานต่างด้าว โดยมีการกำหนดหลักสูตรเตรียมความพร้อมและพัฒนาการทำงานให้แก่แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานอย่างถูกกฎหมาย อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน และมีความต่อเนื่อง เพื่อยกระดับความรู้ ความสามารถในการทำงานของแรงงาน ต่างด้าว อันเป็นการสร้างผลผลิตและความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย
4. การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างไทยและลูกจ้างแรงงานต่างด้าว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพชีวิตของแรงงานต่างด้าว เพื่อประโยชน์ในการนำมาพัฒนาระบบการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังเป็นกลไกช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างนายจ้างและลูกจ้างแรงงานต่างด้าวอีกด้วย

บรรณานุกรม

- กรมจัดหางาน. [ม.ป.ป.]. **คู่มือสำหรับอบรมแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานในประเทศไทย.** สืบค้น เมื่อ 1 กรกฎาคม 2561. จาก <https://www.doe.go.th/>.
- กรมองค์การระหว่างประเทศ และ กระทรวงต่างประเทศ. (2551). **ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน.** สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2562. จาก <http://humanrights.mfa.go.th/upload/pdf/udhr-th-en.pdf/>.
- กระทรวงแรงงาน. (2561). **แนวทางในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ 16 มกราคม 2561 สำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ OSS และศปก.บต.** สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2562. จาก <https://www.doe.go.th/>.

- คณะรักษาความสงบแห่งชาติ. ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 70/2557 เรื่อง **มาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์**. สืบค้นจาก 25 มิถุนายน 2557. จาก <http://www.dld.go.th/th/images/stories/npomc/kct70.pdf/>.
- จุมพล หนีพานิช และ วรวิทย์ โรจนพล. (2561). การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2562. จาก <https://www.stou.ac.th/Schoolnew/polsci/UploadedFile/%E0%B8%99%207%20.pdf/>.
- ชัยพงษ์ สำเนียง. (2556). **แรงงานต่างด้าว: มนุษย์ล่องหนในประเทศไทย**. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2562. จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/503498>.
- นภสร เจริญโพธิ์. (2560). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประเทศไทย**. วารสารสมาคม นักวิจัย. ปีที่ 22 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2560, 230-243.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). **คำอธิบายกฎหมายปกครอง**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ยาวะประภา. (2539). **การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง: กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาครัฐ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สนธิ สัตโยภาส. (2559). **แรงงานต่างด้าวกับความมั่นคงทางสังคม**. วารสารบัณฑิตวิจัย. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2569, 193-207.
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น. **กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว**. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2562. จาก <https://www.doe.go.th/khonkaen/>.
- อุดมศักดิ์ สินธิพงษ์. (2553). **สิทธิมนุษยชน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.