

Competencies of Thai Migrant Workers in the Shared Services and Outsourcing Industry in Malaysia

Oracha Rakdee^{1*} Tawat Noipom² and Suthisak Duereh³

¹Faculty of Political Science, Prince of Songkla University

^{2,3}Faculty of Islamic Science, Prince of Songkla University

*Corresponding Author, E-mail: oracha.r@psu.ac.th

167

ปีที่ 27
ฉบับที่ 2
พ.ศ.
-
ศ.ศ.
2564

Abstract

The competency of Thai migrant workers in Shared Services Outsourcing (SSO) industry in Malaysia is the part of the research in “Assessing Opportunity of Thai Transnational Labors in AEC: An Exploratory Survey on the Shared Services and Outsourcing Industry of Malaysia”. This article bases on the objective to study the competencies of the Thai migrant workers in the SSO industry. This study uses the mixed research methods combining quantitative research by questionnaire and qualitative research by the interview method. This study focuses 3 groups of economic activities in SSO industry: banking, finance and insurance; information

technology; and energy and petro chemical industry. Due to the lack of the statistic of Thai migrant workers in Malaysia in SSO industry, this study uses the snowball or chain sampling to disseminate the questionnaire to Thai transnational workers in SSO industry until reaching 110 set of questionnaires. Moreover, there were 26 cases of in-depth interview in 3 groups: the personnel staff in the SSO firms; Thai migrant workers; and the government officers in relating SSO organizations. The analysis is analyzed by the computer statistics program. When applied the concept of KSAOs competency model to the required competencies of Thai migrant workers, findings suggest that the most required competency is Others competency (O) which required more than Knowledge competency (K). To be concluded that Knowledge competency which is known as hard skill is also required but it does not require more than Others competency (O) such as honesty, service-minded, the problem-solving skills and the articulate Thai. In addition, English is the weakest competency that needs to improve of Thai migrant workers in SSO industry in Malaysia.

Keywords: Competency, Shared Services Outsourcing in Malaysia, Thai Migrant Worker

สมรรถนะของแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่เป็นที่ต้องการ ในภาคธุรกิจ Shared Services and Outsourcing ในมาเลเซีย

อรชา รักดี^{1*} ธวัช น้อยผอม² และ สุทธิศักดิ์ ตือเระ³

¹คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

^{2,3}คณะวิทยาการอิสลาม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

*Corresponding Author, E-mail: oracha.r@psu.ac.th

169

ปีที่ 27
ฉบับที่ 2
พ.ศ.
-
ส.ศ.
2564

บทคัดย่อ

สมรรถนะของแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่เป็นที่ต้องการในภาคธุรกิจ Shared Services Outsourcing (SSO) ในมาเลเซียเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย “โอกาสของแรงงานข้ามชาติไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: การวิจัยสำรวจธุรกิจ Shared Services and Outsourcing ในมาเลเซีย” บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาสมรรถนะของแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่เป็นที่ต้องการในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย ออกแบบการวิจัยโดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานคือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจด้วยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ โดยทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานคนไทยซึ่งเป็นแรงงานข้ามชาติในภาคธุรกิจ SSO ในกิจกรรมทางเศรษฐกิจ 3 ประเภท คือ ด้านการเงิน การคลังและประกันภัย เทคโนโลยีสารสนเทศ และพลังงาน และปิโตรเคมี ในประเทศมาเลเซีย ในการดำเนินการสำรวจด้วย

แบบสอบถามนั้น เนื่องจากไม่ปรากฏสถิติจำนวนแรงงานข้ามชาติชาวไทย ในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย การศึกษานี้จึงใช้การเลือกตัวอย่างก้อนหิมะ หรือแบบลูกโซ่ (Snowball or Chain Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม สุ่มกลุ่มพนักงานคนไทยจนได้จำนวนครบ 110 ชุด ในขณะเดียวกันได้ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานคนไทย และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลใน ธุรกิจ SSO และเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐบาลมาเลเซียที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 26 คน เมื่อได้ข้อมูลจึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลของการศึกษาสมรรถนะตามความต้องการ แรงงานของประเทศมาเลเซียในกลุ่มอาชีพที่ศึกษา พบว่า เมื่อพิจารณา สมรรถนะตามแนวคิดสมรรถนะแบบ KSAOs สมรรถนะที่เป็นความต้องการเป็นสมรรถนะด้านอื่น ๆ (Others-O) มากกว่าสมรรถนะ ด้านความรู้ (Knowledge-K) หรืออาจกล่าวได้ว่า สมรรถนะตาม ความต้องการแรงงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านความรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกพิจารณาว่าเป็น Hard Skill ในตำแหน่งงานนั้น ๆ เท่านั้น แต่ยังพบว่ายังมีสมรรถนะที่จำเป็นและเป็นที่ต้องการของแรงงาน ข้ามชาติชาวไทย ซึ่งเป็นสมรรถนะที่เรียกว่าสมรรถนะด้านอื่น ๆ คือ ความซื่อสัตย์ การมีจิตบริการ ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และภาษาไทยที่ชัดถ้อยชัดคำ ในขณะที่ภาษาอังกฤษนับเป็นจุดอ่อน ของแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อโอกาสและ ความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

คำสำคัญ: ภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย แรงงานข้ามชาติชาวไทย สมรรถนะ

บทนำ

การบริการร่วม (Shared Services) และการจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) เป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิตของตน โดย Shared Services เป็นการให้บริการในองค์กรร่วมกันในการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น ด้านเงินเดือน งานบุคคล ในขณะที่ Outsourcing เป็นรูปแบบการจัดจ้างหน่วยงานหรือองค์กรจากภายนอก ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า Shared Services Outsourcing คือ รูปแบบการดำเนินการทางธุรกิจหรือเทคนิคในการบริหารที่ทำให้องค์กรสามารถทุ่มเททรัพยากรและความเชี่ยวชาญในธุรกิจหลัก โดยอาจจัดจ้างบริษัทจากภายนอกหรือดำเนินการให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งในบริษัทดำเนินการในภาระงานที่ซ้ำซ้อนหรืออาจทำทั้งสองรูปแบบร่วมกัน (Hybrid) ในขณะที่หากกล่าวถึงธุรกิจประเภทนี้ คนโดยทั่วไปมักคิดถึงแต่กิจกรรมที่ไม่ใช้ทักษะหรือใช้ทักษะไม่สูง เช่น แม่บ้าน ยาม ผู้ให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) แต่ในความเป็นจริงกิจกรรมทางเศรษฐกิจในธุรกิจนี้มีหลากหลาย ซึ่งมีกิจกรรมต่าง ๆ กัน เช่น การให้บริการด้านการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) การให้บริการการเงิน การธนาคารและประกันภัย (Banking, Financial Services, & Insurance: BFSI) การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information & Communication Technology: ICT) การให้บริการด้านโลจิสติกส์และคมนาคม (Logistics & Transportation: L&T) การให้บริการด้านทรัพยากรพลังงานและเคมี (Energy, Chemical & Resources: ECR) (MSC Malaysia, 2016b) เป็นต้น

การขยายตัวของภาคธุรกิจ SSO ได้ขยายไปทั่วโลก มาเลเซียเป็นอีกประเทศหนึ่งที่เป็นแหล่งการให้บริการภาคธุรกิจ SSO ในระดับโลก มาเลเซียได้รับการจัดลำดับให้อยู่ในลำดับที่ 3 ของโลกในการเป็นประเทศผู้ให้บริการ SSO เป็นรองเพียงประเทศจีนและประเทศอินเดีย

ซึ่งเป็นอันดับ 1 และอันดับ 2 ของโลกตามลำดับมากกว่าทศวรรษ (Kearney, 2015) บริษัทต่างชาติได้เลือกมาเลเซียให้เป็นศูนย์กลางในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกของการบริการ SSO ที่หลากหลาย เช่น Google, ExxonMobil, Fuji Xerox, Fujitsu, HSBC, IBM, Linde Roc เป็นต้น (MSC Malaysia, 2016a) ทำให้มาเลเซียสามารถครองส่วนแบ่งทางการตลาดในภาคธุรกิจ SSO ในปี ค.ศ. 2014 ได้กว่า 13.9 พันล้านริงกิต (MSC Malaysia, 2016a) และพบว่า การให้บริการ Outsourcing ของมาเลเซียมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีมูลค่าการเติบโตสูงถึง 300 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยสะสมอยู่ที่ร้อยละ 30 ต่อปี (Arshad, Ahlan, & Hussin, 2010) และสร้างงานกว่า 30,000 อัตรา (Penang Bets on IT-BPO Hub, 2014) ในขณะเดียวกันใน ค.ศ. 2021 ผลการสำรวจของ InterNations (2021) ได้จัดอันดับให้ประเทศมาเลเซียอยู่ในลำดับที่ 4 ของประเทศที่ดีสำหรับการทำงานและใช้ชีวิตของกลุ่มคนทำงานต่างชาติ (Internations, 2021)

มาเลเซียวางเป้าหมายการพัฒนาประเทศโดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการเป็นศูนย์กลางทางด้านธุรกิจบริการร่วมและจัดจ้างจากภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology- Business Process Outsourcing: IT-BPO) ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกซึ่งกำหนดให้ SSO ซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการเป็นหนึ่งในกลไกทางเศรษฐกิจที่สำคัญของชาติ (National Key Economic Areas: NKEA) อันจะนำมาเลเซียไปสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง (High Income Economy) โดยการสนับสนุนและร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาโครงการขนาดใหญ่ทั้งในกรุงกัวลาลัมเปอร์และป็นัง ให้เป็นศูนย์กลางของการให้บริการ SSO ของมาเลเซีย การสร้างโครงการขนาดใหญ่ที่เมืองป็นังเพื่อการเป็นศูนย์กลางของ IT-BPO ซึ่งได้วางเป้าหมายที่จะเพิ่มมูลค่าการค้าและบริการให้มาเลเซียสูงขึ้น พร้อม ๆ กับการขยายอัตราการเปิดรับตำแหน่งงาน

ไทยในฐานะประเทศเพื่อนบ้าน แม้ไม่ได้รับผลกระทบเนื่องจากไม่ได้แข่งขันเพื่อเป็นศูนย์กลาง SSO ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาเลเซีย แต่ไทยอาจได้รับผลกระทบทางบวกเพราะลักษณะธรรมชาติประการหนึ่งที่สำคัญของภาคธุรกิจ SSO คือ การมุ่งบริการลูกค้าหรือเสนอบริการให้ลูกค้าโดยไม่ยึดติดกับประเทศที่เป็นฐานการให้บริการ ทำให้ภาคธุรกิจ SSO ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนในโลกจำเป็นต้องติดต่อและนำเสนอผลิตภัณฑ์กลับมาให้ลูกค้าในประเทศที่เป็นเป้าหมาย โดยภาษาของประเทศนั้น ๆ ในขณะที่ยวกันด้วยข้อจำกัดด้านประชากรของมาเลเซียที่มีจำนวนประชากรเพียง 32,851,284 คน (Worldometer, 2021) ซึ่งนับว่ายังคงขาดแคลนสำหรับความต้องการแรงงานในภาคธุรกิจ SSO

ลักษณะดังกล่าวทั้งในด้านธรรมชาติของภาคธุรกิจ SSO รวมถึงข้อจำกัดด้านประชากรของมาเลเซีย จึงเป็นโอกาสของประเทศไทยที่ภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียต้องรับพนักงานที่สามารถใช้ภาษาไทยได้เพื่อติดต่อ ประสานงาน แนะนำผลิตภัณฑ์หรือให้คำปรึกษา กลับมายังลูกค้าในประเทศไทย ประกอบกับลักษณะประชากรและสัดส่วนประชากรวัยแรงงานของไทยที่มีจำนวนมากกว่า ด้วยลักษณะดังกล่าวนี้ จะทำให้ไทยอาจได้รับประโยชน์จากการเปิดรับตำแหน่งงานที่ต้องการพนักงานดูแลลูกค้าในประเทศไทย หากการเปิดรับอัตราตำแหน่งงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียมีขึ้น แต่แรงงานข้ามชาติชาวไทยที่ประสงค์จะทำงานในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียต้องมีคุณสมบัติอย่างไร จึงเป็นวัตถุประสงค์สำคัญสำหรับการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในประเทศมาเลเซีย

การทบทวนวรรณกรรม

ในการรับบุคคลากรเข้าทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรใดมักพิจารณาความสามารถและสมรรถนะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการพิจารณาตามกรอบทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้พิจารณาความสามารถและสมรรถนะของบุคคลให้สอดคล้องกับงานจะเรียกว่า Competency Modelling

สำหรับแนวคิดสมรรถนะ หรือ Competency นั้น David McClelland เป็นผู้ริเริ่มการพิจารณาคุณสมบัติแบบองค์รวม (Holistic) โดยเน้นให้พิจารณาคุณสมบัติอื่น ๆ ของบุคลากรประกอบมากกว่าการพิจารณาแค่ความฉลาดทางปัญญา หรือ IQ เพียงด้านเดียว McClelland (1973) เสนอว่า สมรรถนะ (Competence) คือทักษะและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่สามารถพิจารณาได้จากทั้งสิ่งที่ปรากฏและสิ่งที่ซ่อนอยู่ในตัวของบุคคล เช่น ทักษะการเจรจา ความอดทน การตั้งเป้าหมาย เป็นต้น นักวิชาการในภายหลังได้นำแนวคิดของ McClelland มาพัฒนาเกิดเป็นการมุ่งเน้นการใช้สมรรถนะซึ่งต่อมาได้พัฒนาเป็นแนวคิดในกลุ่ม Competency Modelling

อย่างไรก็ดี สมรรถนะหลัก ๆ ใน Competency Modelling จะประกอบด้วยสี่สมรรถนะหลัก ๆ ในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ซึ่งเรียกโดยรวมว่า KSAOs โดยพิจารณาจากปัจจัยสำคัญ ดังนี้ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และบุคลิกภาพด้านอื่น ๆ (Other Characteristics)

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

Skills คือ ความสามารถที่เรียนรู้ผ่านการกระทำ เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ไมโครซอฟต์ออฟฟิศ ทักษะการฟัง พูด อ่าน

เขียนภาษาต่างประเทศ ทักษะการบริหารจัดการเวลา ทักษะการทำงาน
ในสิ่งแวดล้อมพหุวัฒนธรรม และทักษะการวางแผน เป็นต้น

Abilities คือ ความสามารถที่ติดตัวมา เช่น ความสามารถ
การวิเคราะห์ ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้เร็ว ความคิด
สร้างสรรค์ ความสามารถในการทำงานกับผู้อื่น และความสามารถใน
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

Other Characteristics คือ คุณสมบัติอื่น ๆ ที่อาจไม่สามารถ
แจกแจงได้ในประเภทอื่น ๆ แต่เหมาะสมกับลักษณะงานนั้น ๆ เช่น
ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ความยืดหยุ่น การมีมนุษยสัมพันธ์ และความ
ซื่อสัตย์ ในกรณีของแรงงานข้ามชาติชาวไทยยังหมายถึงรวมถึงคุณสมบัติ
ในการพูดภาษาไทยได้ชัดถ้อยชัดคำ เป็นต้น

การศึกษาที่เกี่ยวกับสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจ SSO มีบ้าง
เช่น Defillippi, and Arther (1994) ได้ใช้ความสำเร็จของการใช้แนวคิด
Competency Modelling ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร
ธุรกิจที่มีลักษณะไร้พรมแดน (Borderless) บริษัท SSO นอกจากนี้
ยังพบการนำแนวคิดสมรรถนะไปศึกษาสมรรถนะที่ต้องการของธุรกิจ
SSO ในโปแลนด์ การศึกษาของ Kossowska, Gorniak, Prokopowicz,
Zmuda, Malinowska, Pyrcosz, ... Baryla (2010) ที่ได้ศึกษาและ
เสนอตัวแปรที่ใช้วัดสมรรถนะของแรงงานในเมือง Krakow ประเทศ
โปแลนด์ ที่เข้าทำงานภาคธุรกิจ SSO ในด้าน BPO IT Outsourcing
โดยพบว่า สมรรถนะที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงานประกอบด้วยทักษะ
สำคัญ 6 ประการ คือ ความซื่อสัตย์ (Honesty) การบริการลูกค้า
(Customer Orientation) การสื่อสารทางวาจา (Oral Communication)
การดูแลรักษาคุณภาพ (Taking Care of Quality) การร่วมมือ
(Cooperation) และภาษาอังกฤษ (English)

เมื่อกล่าวถึงภาคธุรกิจ SSO เป็นการรวมแนวคิดและเทคนิคด้าน
การบริหารจัดการองค์กร 2 อย่างเข้าด้วยกัน คือ การบริการร่วม (Shared

Services) และการจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่หลาย ๆ องค์กรใช้เพื่อลดต้นทุนขององค์กร ในขณะที่การบริการร่วมเป็นแนวทางการปฏิบัติทางธุรกิจองค์กรหรือบริษัทที่ตัดสินใจที่จะใช้บริการในองค์กรบางอย่างร่วมกัน แทนที่จะให้พนักงานของบริษัททำงานซ้ำซ้อน (Quinn, 2000) เช่น การจ่ายเงินเดือน (Payroll) การจัดทำรายงานค่าใช้จ่ายการเดินทาง (Travel Expense Reporting) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรืองานด้านทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นงานในส่วนสนับสนุน (Back Office) ในขณะที่ การจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) เป็นการจ้างงานหน่วยงานหรือองค์กรจากภายนอกดำเนินการให้บริการหรือทำกิจกรรมในภาระงานที่มีใช้ภาระงานหลักของบริษัท ในปัจจุบันพบว่า การจัดจ้างจากภายนอกมีทั้งการให้บริการจากบริษัทภายในประเทศและบริษัทจากต่างประเทศ ในส่วนที่เป็นการให้บริการจัดจ้างจากภายนอกจากบริษัทในต่างประเทศ บริการประเภทนี้ถูกเรียกว่า Offshore Outsourcing ทั้งการบริการร่วมและการจัดจ้างจากภายนอกจึงกลายมาเป็นเทคนิคในการจัดการที่ทำให้องค์กรสามารถทุ่มเทความเชี่ยวชาญและทักษะไปยังกิจกรรมหลักขององค์กรได้อย่างเต็มที่

บทบาทและความสำคัญของภาคธุรกิจบริการ SSO ที่ได้ส่งผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การจ้างงาน และรายได้ของชาติ รวมถึงการคิดค้นนวัตกรรม ได้ปรากฏในการศึกษาในงานวิจัยและการศึกษาต่าง ๆ เช่น Yan (2006) ที่พบว่า ภาคเศรษฐกิจของแคนาดามีการเพิ่มขึ้นของช่องว่างอัตราค่าแรงระหว่างแรงงานที่มีฝีมือมาก (the More Skilled Workers) และแรงงานที่มีฝีมือน้อย (the Less Skilled Workers) ในระดับที่สูง ซึ่งส่วนหนึ่งจากธุรกิจบริการ SSO ในขณะเดียวกันการศึกษาของ Prema-chandra Athukorala ได้แสดงให้เห็นภาพความสามารถของผู้กำหนดนโยบายของมาเลเซียในทศวรรษ 1990 ที่เห็นโอกาสและแนวโน้มของภาคธุรกิจ SSO ในระดับโลกที่เริ่มมีการจัดตั้งศูนย์ SSO ใน

ต่างประเทศ จึงนำมาสู่การกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อการพัฒนาธุรกิจชนิดนี้ในมาเลเซีย (Athukorala, 2012) และสอดคล้องกับการศึกษา Ahlan, Arshad, Suhaimi, and Hussin (2009) ที่พบว่าการจัดจ้างจากภายนอกทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing-ITO) ได้เป็นที่แพร่หลายในภาคเอกชนของมาเลเซียหลังวิกฤติเศรษฐกิจในปี ค.ศ. 1997 และได้การส่งเสริมและพัฒนาจากหน่วยงานภาครัฐของมาเลเซียมาโดยตลอด การส่งเสริมโดยหน่วยงานภาครัฐยังรวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ปรากฏในข้อสรุปของการศึกษาของ Everest Group Research (2013) และองค์กร Shared Service Outsourcing Network-SSON (2015) ที่แสดงให้เห็นว่ารัฐบาลมาเลเซียรวมทั้งภาคเอกชนของมาเลเซียได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ SSO และส่งเสริมให้ผู้หญิงเข้ามาทำงานในธุรกิจ SSO หลังการมีบุตร รวมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการฝึกงานในธุรกิจ SSO เป็นต้น

นอกจากพบการใช้ ITO ในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนแล้ว ยังพบว่า SSO ยังถูกนำไปใช้ในด้านอื่น ๆ นอกจาก ITO เช่น ในภาคธุรกิจ โรงแรมและการบริการ เช่นการศึกษาของ Sani, Dezdar, and Ainin, (2013) การบัญชีและการประกันภัย (Maelah, Aman, Amirruddin, Auzair, & Hamzah, 2012)

อย่างไรก็ดี จะเห็นว่าการศึกษเกี่ยวกับ การนำเทคนิค KSAOs มาใช้ จะพบได้อย่างแพร่หลาย แต่การศึกษาที่ใช้ KSAOs ในภาคธุรกิจ SSO นั้นพบว่า มีจำนวนไม่มากนัก อาทิ การศึกษาของ Kossowska, Gorniak, Prokopowicz, Zmuda, Malinowska, Pyrcosz, ... Baryla (2010) ที่ได้ศึกษาความต้องการแรงงานที่มีทักษะและศักยภาพที่ต้องการของภาคธุรกิจ ITO ในเมือง Krakow ประเทศโปแลนด์ แต่จากการศึกษาพบว่ายังไม่มีการศึกษาภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียที่ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่เป็นที่ต้องการของแรงงานในภาคธุรกิจ

SSO ในประเทศมาเลเซีย โดยเฉพาะแรงงานข้ามชาติที่เป็นชาวไทย ดังนั้น จึงนับเป็นโอกาสที่การวิจัยนี้จะสามารถเติมเต็มช่องว่างการศึกษาดังกล่าวได้ โดยอาศัยตัวแปรจากแนวคิดและการศึกษาของ Kossowska, Gorniak, Prokopowicz, Zmuda, Malinowska, Pyrcosz, ... Baryla (2010) ในการมุ่งศึกษาสมรรถนะตามกรอบแนวคิด KSAOs เป็นสำคัญ

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้ใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research Methods) โดยได้แบ่งการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามก่อนแล้วจึงต่อยอดด้วยขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อช่วยในการอธิบาย

กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้ได้นำการวิจัยสำรวจโดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มพนักงานคนไทย ในภาคธุรกิจ SSO ในบริษัทต่าง ๆ ในกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ที่ประกอบธุรกิจ SSO ใน 3 ประเภท ที่มาเลเซียติดอันดับโลกและให้ความสำคัญสามอันดับคือ 1) ธุรกิจการเงิน ธนาคารและการประกันภัย 2) ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) ธุรกิจพลังงานและปิโตรเคมี ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบก้อนหิมะหรือลูกโซ่ (Snowball or Chain Sampling) แต่เนื่องจากข้อจำกัดจากการขาดสถิติจำนวนแรงงานข้ามชาติชาวไทย ในภาคธุรกิจ SSO ซึ่งปรากฏเพียงสถิติในภาพรวมของกลุ่มแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่ได้รับใบอนุญาตการทำงานในประเภท Employment Pass ซึ่งไม่ได้แยกประเภทธุรกิจและตำแหน่งที่ตั้ง การศึกษานี้จึงนำ การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบก้อนหิมะหรือลูกโซ่เฉพาะในกลุ่มพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ที่อยู่ในกรุงกัวลาลัมเปอร์ใน 3 ประเภท กิจกรรมที่มาเลเซียติดอันดับโลกและให้ความสำคัญมาใช้ จนได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 110 คน

แบบสอบถามมีทั้งหมดห้าส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม ส่วนที่สองเป็นส่วนของการความคิดเห็นด้านนโยบายเศรษฐกิจ ส่วนที่สามเป็นความคิดเห็นด้านกฎหมาย ส่วนที่สี่เป็นความคิดเห็นด้านคุณลักษณะและความสามารถที่พึงประสงค์ของแรงงานข้ามชาติชาวไทย ในภาคธุรกิจ SSO และส่วนที่ห้าซึ่งเป็นส่วนสุดท้ายเป็นข้อเสนอแนะและคำถามปลายเปิด แบบสอบถามในส่วนที่สองถึงส่วนที่สี่นั้น เป็นการแสดงความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์ระดับ (Likert Scale) 5 ระดับ ใช้ค่าการแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ค่านวนอันตรภาคชั้น ซึ่งได้เท่ากับ 0.8 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

ทั้งนี้การศึกษาได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Test) ในกลุ่มอดีตแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO จำนวน 30 คน และใช้โปรแกรมการคำนวณทางสถิติเพื่อทดสอบความสอดคล้องกัน (Consistency) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของ Cronbach's Alpha โดยมีค่าความน่าเชื่อถือของคำถามอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ คือ 0.788

ในขณะเดียวกันการศึกษานี้ได้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม คือ 1) พนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในกรุงเทพมหานคร 3 ใน 3 ประเภทกิจกรรม จำนวน 16 คน 2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัทในภาคธุรกิจ SSO ในกรุงเทพมหานคร 3 ประเภทกิจกรรมที่มีพนักงานคนไทยในบริษัท จำนวน 6 คน และ 3) เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจ SSO อาทิ MDECOutsourcing Network จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 26 คน

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยจะแบ่งเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ คือ 1) ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ของมาเลเซีย

และ 2) สมรรถนะที่เป็นที่ต้องการของแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO หรือกลุ่มพนักงานคนไทยในธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย 110 คน แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 44.5 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 54.5 มีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสัดส่วนมากที่สุดคือร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 22-25 ปี ร้อยละ 22.7 ในขณะที่ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี มีเพียงร้อยละ 3.6 ซึ่งมีสัดส่วนที่น้อยที่สุด โดยมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ของประเทศไทย ดังนี้ จังหวัดยะลาร้อยละ 20.0 จังหวัดนราธิวาสร้อยละ 16.4 จังหวัดสงขลาร้อยละ 13.6 จังหวัดปัตตานี และกรุงเทพฯ ร้อยละ 12.7 จังหวัดสตูลร้อยละ 1.8 และจังหวัดอื่น ๆ ร้อยละ 22.7 เช่น นครราชสีมา ขอนแก่น เป็นต้น

ตาราง 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 110)

รายการ	จำนวน	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

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
นราธิวาส	18	16.4
สงขลา	15	13.6
สตูล	2	1.8
กรุงเทพฯ	14	12.7
อื่น ๆ	25	22.7
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	81	73.6
ปริญญาโท	24	21.8
อื่น ๆ	5	4.5
สาขาการศึกษา		
รัฐศาสตร์	9	8.2
ภาษาศาสตร์	8	7.3
บริหารธุรกิจ/เศรษฐศาสตร์	32	29.1
บัญชี	6	5.5
เทคโนโลยี/วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์/วิศวกรรม	31	28.2

ด้านการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีสูงที่สุดคือร้อยละ 73.6 ในขณะที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทร้อยละ 21.8 ในขณะเดียวกันจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วุฒิปริญญาตรีในการเข้าทำงานในภาคธุรกิจ SSO ร้อยละ 80.9 และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 67.3 ใช้วุฒิการศึกษาจากประเทศไทยในการสมัครงาน โดยจบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ/เศรษฐศาสตร์มีจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 29.1 รองลงมาคือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ/วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์/วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ร้อยละ 28.2

ด้านตำแหน่ง

ผลการศึกษาด้านตำแหน่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยทำงานในตำแหน่งงานสนับสนุนด้านเทคนิค (Technical Support) เป็นอันดับหนึ่งร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ ตำแหน่งบริการลูกค้าร้อยละ 33 และฝ่ายขาย/การตลาดในลำดับที่สามร้อยละ 17.3 ตำแหน่งอื่น ๆ ร้อยละ 10 เช่น จัดซื้อ ติดตามดูแลลูกค้า หรือบริการหลังการขาย เป็นต้น

ด้านรายได้

รายได้ในการศึกษานี้หมายถึง จำนวนเงินรายเดือนที่พนักงานคนไทยได้รับเป็นจำนวนที่แน่นอนในแต่ละเดือน ซึ่งประกอบด้วยเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ (Allowance) ที่แต่ละบริษัทพิจารณาให้เป็นจำนวนเงินที่คงที่และแน่นอนในแต่ละเดือน เช่น ค่าภาษา ค่าที่พัก ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานคนไทยกว่าครึ่งคือ ร้อยละ 50.9 มีรายได้ต่อเดือน 3,001-4,000 ริงกิต ในขณะที่ร้อยละ 17.3 มีรายได้ต่อเดือน 4,001-5,000 ริงกิต และกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 0.9 มีรายได้ต่อเดือน 6,001-7,000 ริงกิต นอกจากรายได้ในแต่ละเดือนแล้ว กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีรายได้อื่น ๆ เช่น เงินโบนัส ค่าคอมมิชชั่น เงินสมมนาคุณพิเศษ เช่น การไม่ลา ไม่สาย ไม่ขาด เป็นต้น ผลการศึกษารายได้อื่น ๆ พบว่าร้อยละ 48.2 มีรายได้อื่น ๆ เฉลี่ยต่อน้อยกว่า 3,000 ริงกิต กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 22.7 มีรายได้อื่น ๆ เฉลี่ยต่อปีอยู่ที่ 3,001-6,000 ริงกิต และร้อยละ 10.9 มีรายได้อื่น ๆ เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 15,000 ริงกิต

2. สมรรถนะ (Competency) ที่เป็นที่ต้องการ

เก็บข้อมูลตามกรอบแนวคิด KSAOs ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Abilities) และส่วนสุดท้ายคือ อื่น ๆ (Others) ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะ (Competency) ทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยสมรรถนะด้านอื่น ๆ (Others) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 4.03 (มาก) ในขณะที่สมรรถนะ

ที่รองลงมาคือ ความสามารถ หรือ A (Abilities) มีค่าเฉลี่ยที่ 4.0 (มาก) สมรรถนะด้านทักษะ S (Skills) มีค่าเฉลี่ยรองลงมาที่ 3.93 (มาก) และ สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดที่ 3.49 (ปานกลาง) ดังมีรายละเอียดแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับ สมรรถนะรายด้าน

สมรรถนะตามแนวคิด KSAOs	\bar{X}	S.D.	แปลผล
สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge-K)	3.49	0.768	ปานกลาง
สมรรถนะด้านทักษะ (Skills-S)	3.93	0.813	มาก
สมรรถนะความสามารถ (Abilities-A)	4.00	0.837	มาก
สมรรถนะอื่นๆ (Others-O)	4.03	0.821	มาก

ทั้งนี้ ในแต่ละสมรรถนะจะมีรายละเอียดความต้องการที่แตกต่างกันดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge-K) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะด้านอื่น ๆ ตามแนวคิด KSAOs โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ เช่น Google Docs, MS Office เป็นสมรรถนะด้านความรู้ที่สูงที่สุดในกลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.74 ในขณะที่สมรรถนะด้านความรู้คณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐาน เป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับสมรรถนะด้านความรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.19 ส่วนสมรรถนะด้านความรู้อื่น ๆ เช่น ผู้ที่จะปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ SSO ต้องมีความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้อง เช่น บัญชี, การเขียน

โปรแกรม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยที่ 3.28 กล่าวโดยสรุป สมรรถนะด้านความรู้ แม้จะมีความต้องการในระดับปานกลาง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะด้านอื่น ๆ ตามแนวคิด KSAOs กลับเป็นสมรรถนะที่ต้องการน้อยที่สุด สมรรถนะด้านทักษะ (Skills-S) ค่าเฉลี่ยสูงสุดของสมรรถนะนี้ คือ ทักษะการสื่อสารด้านการพูด โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ที่จะปฏิบัติงาน ในภาคธุรกิจ SSO ควรจะมีสมรรถนะในทักษะการสื่อสารด้านการพูดสูง ที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 รองลงมาคือทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.0 ในขณะที่ทักษะการสื่อสารด้านการเขียน และทักษะการวางแผน เป็นทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสองอันดับ คือ 3.75 และ 3.67 ตามลำดับ

สมรรถนะด้านความสามารถ (Abilities-A) คุณลักษณะย่อยที่เป็น ที่ต้องการและมีคะแนนเฉลี่ยด้านสมรรถนะความสามารถที่มีคะแนน เฉลี่ยสูงสุดคือ ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (ทำงานเป็นทีม) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และยังเป็นคุณลักษณะย่อยที่คะแนนสูงที่สุดใน ตัวแปรด้านคุณลักษณะทั้งหมดของ KSAOs

สมรรถนะความด้านอื่น ๆ (Others-O) คุณลักษณะย่อยที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ การมีความซื่อสัตย์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยดังกล่าว แตกต่างเพียงเล็กน้อยจากคุณลักษณะรองลงมาคือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า และความสามารถในการปรับตัวได้ดี ซึ่งมี คะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.14

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลพิจารณาร่วมกันข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า สมรรถนะที่เป็นที่ต้องการสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือสมรรถนะที่ต้องการมิได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านความรู้ หรือ Hard Skill แต่เน้นในส่วนที่เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้าน อื่น ๆ เช่น ทักษะด้านสังคม การติดต่อสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ หรืออาจ กล่าวได้ว่าเป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เรียกว่า Soft Skill ดังข้อมูล จากผู้จัดการฝ่ายบุคคลของบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่งที่ได้ยืนยันสิ่งดังกล่าวว่า “ส่วนใหญ่ในตำแหน่งที่พนักงานคนไทยของเราทำงานเรียกว่า

เลเวลหนึ่ง (level 1) คือ รับสายจากลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามา ก็จะแก้ปัญหาเบื้องต้นให้ลูกค้า ถ้าแก้ปัญหาไม่ได้ถึงส่งไปยังทีมเทคนิค (Technical Support Team-นักวิจัย) ซึ่งเป็นเลเวล 2 (Level 2) ที่ปัญหาจะซับซ้อนมากต้องอาศัยความรู้และทักษะ ดังนั้น ในระดับเลเวล 1 ไม่จำเป็นต้องจบด้านคอมพิวเตอร์มา สิ่งแรกที่ต้องได้คือภาษาไทย, ภาษาอังกฤษ ในขั้นการสนทนาได้ อย่างอื่นเรามีการเทรน (ฝึกอบรม-นักวิจัย) ให้” (K (pseudonym), June 22, 2016)

ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลจากพนักงานคนไทยที่ให้ทัศนะว่าสมรรถนะด้านความรู้ไม่ได้สำคัญมาก “ด้านความรู้ บริษัทจะมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานอยู่แล้ว การทำงานบางครั้งโดยเฉพาะเรื่องเทคโนโลยีเปลี่ยนไป ความรู้ที่มีจากการเรียนในมหาวิทยาลัยอาจไม่เพียงพอ การฝึกอบรมให้ความรู้ของบริษัทจะสามารถนำไปใช้ทำงานได้ตรงมากกว่า” (P (pseudonym), June 20, 2016)

นอกจากนี้ ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์พบว่าลักษณะงานของภาคธุรกิจ SSO ที่ต้องติดต่อให้บริการลูกค้าที่เป็นคนไทยทำให้จุดแข็งที่สำคัญของพนักงานคนไทยคือ ภาษาไทยที่ชัดถ้อยชัดคำ รู้จักเลือกคำที่เหมาะสมตามสถานการณ์และยุคสมัย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบอีกด้วยว่า แม้มາเลเซียจะมีชาวสยามที่สามารถพูดภาษาไทยได้ ไม่ได้เป็นสิ่งที่ทำให้ได้เปรียบหรือได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน เพราะอาจใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมตามสถานการณ์และยุคสมัย “จริง ๆ ก็มีชาวสยามที่พูดภาษาไทยได้ แต่ภาษาเค้ายังเป็นภาษาโบราณ หรือไม่ยืดหยุ่นเวลาโทรฯ หาลูกค้าที่ไทย ก็มี Feed Back พูดแข็ง ๆ ไม่เป็นธรรมชาติหรือบางทีลูกค้าไม่เข้าใจ ท้ายที่สุดบริษัทก็รับคนไทยดีกว่า” (G (pseudonym), June 19, 2016) นอกจากนี้พนักงานคนไทยยังได้รับการยอมรับว่ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการเข้าร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัททำงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งไทยและต่างชาติได้อย่างดี แต่อย่างไรก็ดี พนักงานคนไทยรวมทั้งผู้สมัครงานชาวไทยก็มีข้อควรปรับปรุง

ที่สำคัญคือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ แม้ลักษณะการทำงานจะให้บริการลูกค้าเป็นภาษาไทยก็ตาม แต่การสื่อสารในองค์กรที่เป็นภาษาอังกฤษ จากข้ออ่อนด้อยด้านภาษาอังกฤษของพนักงานคนไทยยังกระทบไปยังคุณสมบัติอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดเป็นข้อด้อยอีกประการในการทำงานคือ การไม่กล้าแสดงออก หรือแม้แต่มองไม่กล้าก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ต้องนำเสนองานและใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบจากการศึกษาที่สำคัญประการหนึ่งที่สอดคล้องกับการศึกษาด้านสมรรถนะของ Kossowska, Gorniak, Prokopowicz, Zmuda, Malinowska, Pyrcosz, ... Baryla (2010) ที่ได้จากโปแลนด์พบว่า สมรรถนะด้านความรู้เป็นสมรรถนะที่ภาคธุรกิจ SSO ทั้งในมาเลเซียและโปแลนด์แทบไม่ได้ให้ความสำคัญสูงสุด แต่สมรรถนะหลักที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดคือ สมรรถนะด้านอื่น ๆ หรือ (Others-O) ที่ปรากฏในแนวคิด KSAOs คือ ความซื่อสัตย์ การมีทักษะด้านการสื่อสาร ทั้งการพูดและฟัง การบริการลูกค้า รวมถึงภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสาร โดยสอดคล้องและตรงกับผลการศึกษาศมรรถนะที่เป็นที่ต้องการของภาคธุรกิจ SSO ในโปแลนด์ นั่นคือ ความซื่อสัตย์ (Honesty) การบริการลูกค้า (Customer Orientation) การสื่อสารทางวาจา (Oral Communication) การดูแลรักษาคุณภาพ (Taking Care of Quality) การร่วมมือ (Cooperation) และภาษาอังกฤษ (English) เหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่นายจ้างในภาคธุรกิจ SSO ในโปแลนด์ต้องการ ซึ่งตรงกับผลการศึกษาศมรรถนะที่ต้องการในแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซีย

อาจกล่าวได้ว่าสมรรถนะที่เป็นข้อค้นพบดังกล่าว ทั้งในการศึกษาศมรรถนะที่เป็นความต้องการในแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียและโปแลนด์ ต่างยืนยันความสำคัญของสมรรถนะที่

สำคัญที่เป็นที่ต้องการในโลกสมัยปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านอื่น ๆ ที่ถือเป็นสมรรถนะด้าน Soft Skills ซึ่งหมายถึง ทักษะอ่อน หรือ ทักษะทางอารมณ์หรือทักษะทางสังคม (Sathienthai, 2020) ซึ่งเป็นทักษะที่มีได้เกิดจากการสอน แต่เกิดจากการฝึกฝน สังคม และปฏิบัติ เช่น ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อสาร และการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น โดยพบว่าทักษะอ่อน หรือ Soft Skills เหล่านี้ ไม่สามารถสอนได้แต่ใช้การเรียนรู้และปฏิบัติได้ ซึ่งแตกต่างจากทักษะแข็ง หรือทักษะความรู้ (Hard Skills) หรือสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge-K) ในแนวคิด KSAOs ที่นำมาใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์ ทั้งนี้ ความยากประการที่สำคัญของ Soft Skills ที่แตกต่างจาก Hard Skills คือ ไม่สามารถหวังผลสำเร็จการเรียนรู้จากห้องเรียนผ่านการเรียนการสอนในชั้นเรียน โรงเรียน หรือมหาวิทยาลัยได้

แต่อย่างไรก็ตาม แม้สมรรถนะอื่น ๆ หรือทักษะทางสังคมไม่สามารถสอนได้ในสถาบันการศึกษาเช่นมหาวิทยาลัยเหมือนเช่นทักษะความรู้หรือสมรรถนะด้านความรู้ แต่สถาบันการศึกษาสามารถสร้างทักษะหรือสมรรถนะเหล่านี้ผ่านการฝึกฝนในชั้นเรียนต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย รวมถึงการที่หลักสูตรต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยมีกิจกรรมการเรียนการสอนที่ได้พัฒนาและฝึกฝนทักษะความคิดสร้างสรรค์ หรือทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ผ่านกิจกรรมในชั้นเรียนหรือหลักสูตรได้

นอกจากนี้ การเพิ่มสมรรถนะให้แรงงานข้ามชาติชาวไทยยังสามารถกระทำได้ผ่านการส่งเสริมแรงงาน โดยการมีนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาแรงงานให้มีสมรรถนะ ซึ่งอาจกระทำผ่านหน่วยงานการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงาน เป็นต้น

ดังนั้น การทำให้แรงงานข้ามชาติชาวไทยมีสมรรถนะที่สอดคล้องตามความต้องการของภาคธุรกิจและความต้องการของตลาดโลกจึงเป็นข้อทดสอบที่สำคัญที่ฝ่ายการศึกษาของไทยต้องขบคิดและปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนการสอน รวมถึงการร่วมสร้างศักยภาพโดยหน่วยงานอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การเคลื่อนย้ายแรงงานชาวไทยไปเป็นพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียนั้น โอกาสยังคงเปิดกว้างสำหรับแรงงานชาวไทยที่จบการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี ซึ่งสามารถเริ่มทำงานได้เมื่อจบปริญญาตรีในสาขาต่าง ๆ นอกจากนี้ การเคลื่อนย้ายไม่จำเพาะว่าต้องมีภูมิลำเนาในจังหวัดชายแดนภาคใต้คือ ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เท่านั้น แต่บัณฑิตจากภูมิภาคต่าง ๆ ของไทยสามารถเดินทางเคลื่อนย้ายเพื่อประกอบอาชีพในภาคธุรกิจ SSO ในมาเลเซียได้ โดยมีคุณลักษณะสมรรถนะที่เป็นที่ต้องการเป็นสมรรถนะด้านอื่น ๆ (Others-O) ตามกรอบแนวคิด KSAOs คือ ความสามารถทำงานเป็นทีม ความสามารถด้านการสื่อสารด้านการพูด การฟัง มีความซื่อสัตย์ ความสามารถปรับตัวและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยต้องมีความรู้และความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ เช่น Microsoft Word, Excel ได้ สำหรับคุณลักษณะสมรรถนะที่สำคัญคือ ความสามารถด้านการพูดภาษาไทยอย่างชัดถ้อยชัดคำ และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ นับเป็นสิ่งสำคัญสำหรับแรงงานไทยซึ่งยังคงต้องพัฒนาทักษะการใช้ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากประโยชน์ในการสื่อสารในองค์กรแล้ว ยังหมายรวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่อีกด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาสมรรถนะด้านอื่น ๆ (Others-O) แล้ว สมรรถนะที่ถูกละเลยเป็นส่วนหนึ่งของทักษะอ่อน ทักษะทางสังคมหรือทักษะทางอารมณ์ (Soft Skills) ที่ไม่สามารถสอนได้ในห้องเรียน โรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย หากแต่เกิดจากการเรียนรู้ ผึกฝน และปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะที่สำคัญเพื่อการพัฒนาศักยภาพของแรงงานข้ามชาติชาวไทยคือ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการเตรียมบัณฑิต

ให้มีทักษะที่รอบด้าน โดยเฉพาะทักษะด้านอารมณ์สังคม (Soft Skills) หรือทักษะที่ใช้ในการทำงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคน การทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ผลการวิจัยปรากฏชัดเจน ในกลุ่มของคุณลักษณะสมรรถนะความสามารถ (Competency) นั้น สมรรถนะความสามารถด้านอื่น ๆ เช่น การทำงานเป็นทีม ความซื่อสัตย์ การให้บริการ การปรับตัว เหล่านี้คือทักษะที่เป็นส่วนหนึ่งของ Soft Skills ทั้งสิ้น ซึ่งจะต้องฝึกฝนและพัฒนาผ่านการเรียนการสอนที่ไม่ใช่การท่องจำ หรือการบรรยาย หากแต่การฝึกปฏิบัติหรือผ่านกระบวนการเรียนรู้จากการลงมือทำ ซึ่งแตกต่างกับทักษะด้านความรู้ (Hard Skills) ที่สามารถเรียนรู้ได้ทั้งจากการอ่านหนังสือ หรือฟังบรรยาย แต่ทั้งนี้สมรรถนะที่พึงประสงค์ในการทำงานในภาคธุรกิจ SSO กลับไม่ได้ให้ความสำคัญกับทักษะด้านความรู้มากนัก ทั้งจากสาเหตุที่ความรู้บางอย่างมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรืออาจมาจากสาเหตุที่องค์กรหรือบริษัทที่อาจให้ความรู้หรือสอนได้ดีกว่า ดังนั้น เพื่อพัฒนาบัณฑิตไทยให้สามารถแข่งขันในภาคธุรกิจ SSO ในระดับนานาชาติได้ จึงจำเป็นต้องมีการปรับการเรียนรู้อันในระบบการศึกษาโดยเน้นทักษะที่สำคัญคือ Soft Skills

นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะสำหรับแรงงานข้ามชาติชาวไทยในภาคธุรกิจ SSO คือ การพัฒนาสมรรถนะของตนตลอดเวลา รวมถึงการพัฒนาทักษะความสามารถและความรู้ โดยเฉพาะทักษะด้านภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ รวมถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับทำงาน ทั้งนี้ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานและทักษะความสามารถของตนเองในภาคธุรกิจนี้ รวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อหน่วยงานด้านการพัฒนาแรงงานที่สำคัญที่ต้องมีนโยบาย รวมถึงโครงการในการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานไทย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้จะสำเร็จลุล่วงมิได้หากไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ

จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิจัย (สกว.) หรือสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สกสว.) รวมทั้งพนักงานคนไทยในภาคธุรกิจ SSO ในกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย

References

- 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*, (pp.396-401). Proceeding of the International Conference on Computational and Information Science 2009, Houston USA, April 30 - May 2, 2009.
- Arshad, Y., Ahlan, A., & Hussain, R. (2010). The Malaysia IT outsourcing industry skill-sets requirements of future IT graduates. *WSEAS Transactions on Computers*, 9(7), 738-747.
- Athukorala, P. (2012). *Growing with global production sharing: The tale of Penang Export Hub, Malaysia*. Retrieved April 10, 2016, from <https://www.nottingham.ac.uk/gep/documents/conferences/2012/malaysia-conference/prema-chandra-athukorala.pdf>
- Defillippi, R. J., & Arther, M. B. (1994). The boundaryless career: A competency-based perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 15(4), 307-324.

- Everest group research. (2013). *Global Intel Centre Landscape in Malaysia and trends in offshore GIC market*. Retrieved April 18, 2016, from <https://www.everestgrp.com/published-research/October 2013>
- G (pseudonym). *Thai Migrant Worker*. (2016, June 19). Interview.
- Internations. (2021). *Expatriate inside 2021 the year of uncertainty: The best and worst places for expats*. Retrieved June 17, 2021, from <https://www.internations.org/expat-insider/2021/best-and-worst-places-for-expats-40108>
- K (pseudonym). *SSO Human resource staff*. (2016, June 22). Interview.
- Kearney, A.T. (2015). *The 2014 A.T.Kearney global services location index: A wealth of choices: From anywhere on earth to no location at all*. Retrieved June 20, 2015, from <https://www.atkearney.com/.../2014/-/...wealth-of-choices...2014...kearn>
- Kossowska, M., Gorniak, J., Prokopowicz, P., Zmuda, G., Malinowska, D., Pyrcosz, J., ... Baryła, B. (2010). *Study of competences in BPO and ITO in Krakow*. Retrieved June 19, 2016, from <https://www.Krakow.pl/zalacznic/21521>
- Maelah, R., Aman, A., Amirruddin, R., Md. Auzair, S., & Hamzah, N. (2012). Accounting outsourcing practices in Malaysia. *Journal of Asia Business Studies*, 6(1), 60-78.

- McClelland, D.C. (1973). Testing competence rather than for “Intelligence”. *American Psychologist*. January, 1-14.
- MSC Malaysia. (2016a). *Located in designated premises within MSC Malaysia cybercities*. Retrieved June 6, 2016, from http://www.msomalaysia.my/sites/default/files/pdf/booklets_brochures/MSOM%20MALAYSIA%20BILL%20OF%20GUARANTEES%20Tier%201%20Booklet%20v.1.pdf
- MSC Malaysia. (2016b). *MSC Malaysia 2014 performance announcement*. Retrieved October 8, 2016, from http://www.msomalaysia.my/press_release
- P (pseudonym). *Thai Migrant Worker*. (2016, June 20). Interview.
- Penang Bets on IT-BPO Hub. (2014). *The star*. Retrieved June 3, 2015, 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/>
- Quinn, B., Cooke, R., & Kris, A. (2000). *Share service: Mining for corporate gold*. London: Pearson Education Limited.
- Sani, A., Dezdar, S., & Ainin, S. (2013). Outsourcing patterns among Malaysian hotels. *International Journal of Business and Social Science*, 4(9), 133-144.
- Sathienthai, S. (2020). *Human Skills 4.0: “Soft” or “Hard” Conquer the Future*. Retrieved July 18, 2021, from <https://www.the101.world/hard-skills-vs-soft-skills/>

- Shared Service Outsourcing Network. (2015). “How to preserve Malaysia’s place among the global services elite” in *Malaysia’s Shared Services Industry SSON Market Update 2015*. Retrieved April 10, 2016, from www.sweekasia.com
- Worldometer. (2021). *Malaysia Population*. Retrieved August 24, 2021, from <https://www.worldometers.info/world-population/malaysia-population/>
- 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.

