แนวทางการดำเนินการให้แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองสัญชาติกัมพูชาที่ได้รับการผ่อนผัน ให้ทำงานอยู่ในราชอาณาจักรได้เป็นการชั่วคราว เข้าสู่ระบบเป็นแรงงานถูกกฎหมายอย่างครบถ้วนตามกำหนดเวลา กรณีศึกษา: การพิสูจน์สัญชาติแรงงานผ่อนผันชาวกัมพูชา ระหว่างวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2558

THE EFFECTIVE ADMINISTRATIVE DIRECTIONS TO SUCCESSFULLY TRANSFORM THE REGISTERED IRREGULAR CAMBODIAN MIGRANT WORKERS TOWARD THE LEGALIZED STATUS WITHIN THE TIME FRAME. CASE STUDY: THE CITIZENSHIP VERIFICATION OF THE CAMBODIAN MIGRANT WORKERS WITH AMNESTY GRANTED STATUS WHICH IS CARRIED OUT BETWEEN OCTOBER 28TH, 2014 AND AUGUST 31ST, 2015

ชนานาถ ธารินณรัณ [1]
ธีทัต ตรีศิริโชติ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา วัดผล และนำเสนอแนวทางการดำเนินการให้แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองสัญชาติกัมพูชาที่ได้รับการผ่อนผันให้ทำงานอยู่ในราชอาณาจักรได้เป็นการชั่วคราว เข้าสู่ระบบเป็นแรงงานถูกกฎหมายอย่างครบถ้วนตามกำหนดเวลา เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่ใช้แนวทางการมองปัญหาในรูปแบบของโซ่อุปทาน [1] และการวัดผลการดำเนินงานตามเทคนิค Performance Prism [2] โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ให้ข้อมูลตามบทบาทของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ระดับนโยบายและระดับปฏิบัติรวม 8 กลุ่ม จำนวน 32 คน

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการได้รับบริการซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจเพียงร้อยละ 29 ส่วนผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามเป้าหมายได้เพียงร้อยละ 42 โดยปัญหาที่สำคัญที่สุดของทั้งสองกลุ่มนี้สอดคล้องกัน คือไม่สามารถส่งมอบพาสปอร์ตได้ สำหรับแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลนั้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอในรูปแบบตารางบริหารการดำเนินงาน 5 มิติ โดยเน้นที่มิติด้านกลยุทธและกระบวนการ ให้ฝ่ายไทยและฝ่ายกัมพูชาร่วมกันวางกลยุทธ์ และพิจารณาทางเลือกที่จะปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้เกิดผลสำเร็จได้ โดยไม่มียึดติดกับแนวคิดและการปฏิบัติเดิมๆ

คำสำคัญ: การพิสูจน์สัญชาติ, การตรวจสัญชาติ, การปรับสถานะแรงงานผิดกฎหมาย

Abstract

The purpose of this research was to study the operation, measure the performance and to propose the effective administrative directions to successfully perform the future legalization within the time frame. The study was qualitative research that adopted the Supply Chain concept for problem formulation and Performance Prism concept for performance evaluation The sample were 32 informants, at both policy and operational level, which were categorized into 8 groups.

The findings revealed that the service recipients group perceived only 29% satisfaction from the services whist the service providers group accomplished only 42% of their targets. The most significant issues from point of view of both groups were the passports have not been delivered as expected. For the effective directions to cope up with the issues found were proposed in form of performance prism's 5-dimensions operation management matrix emphasized on the strategies and processes dimension that Thai and Cambodian bodies shall set out the joint strategies and consider to excecute the doable strategies for success with no worrying about the notion and operation in the past.

Keywords: Nationality verification, proof of nationality, proof of citizenship, migrant worker legalization

[1] *นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โทร. 09-1414-9548 Email: Khunkaemail@gmail.com*

บทนำ

นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ประเทศไทยได้พยายามทำให้แรงงานต่างด้าวที่เข้าประเทศมาแบบผิดกฎหมายและได้รับการผ่อนผันให้อยู่อาศัยและทำงานชั่วคราว ได้รับหลักฐานรับรองสถานะทางกฎหมายและได้รับการอนุญาตให้ทำงานตามระบบการจ้างงาน โดยผ่านกระบวนการพิสูจน์สัญชาติ แต่แม้ว่ารัฐบาลจะได้เร่งรัดให้มีการดำเนินการอย่างจริงจังก็ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาข้อเท็จจริงในการดำเนินการพิสูจน์สัญชาติโดยเฉพาะชาวแรงงานผ่อนผันสัญชาติกัมพูชา พร้อมทั้งปัญหา/ข้อขัดข้อง และวัดผลการดำเนินงานพิสูจน์สัญชาติสัญชาติครั้งล่าสุดระหว่างวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ.2557 ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ.2558 โดยอาศัยแนวทางการมองปัญหาและนำเสนอในรูปแบบของโซ่อุปทาน เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นที่จะสามารถนำข้อเสนอแนะที่จะได้จากการศึกษานี้ ไปขยายผลหรือบูรณาการในภาพกว้างต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษา และวิเคราะห์ การดำเนินการพิสูจน์สัญชาติแรงงานผ่อนผันชาวกัมพูชา ของโซ่อุปทานกรณีศึกษา เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงกฎ ระเบียบ ขั้นตอน กระบวนการ ข้อขัดข้อง และปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการ

เพื่อวัดผลการดำเนินงานตามกระบวนการพิสูจน์สัญชาติแรงงานผ่อนผันชาวกัมพูชา ของโซ่อุปทานกรณีศึกษาที่ได้เปิดดำเนินการ ระหว่างวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ.2557 ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ.2558

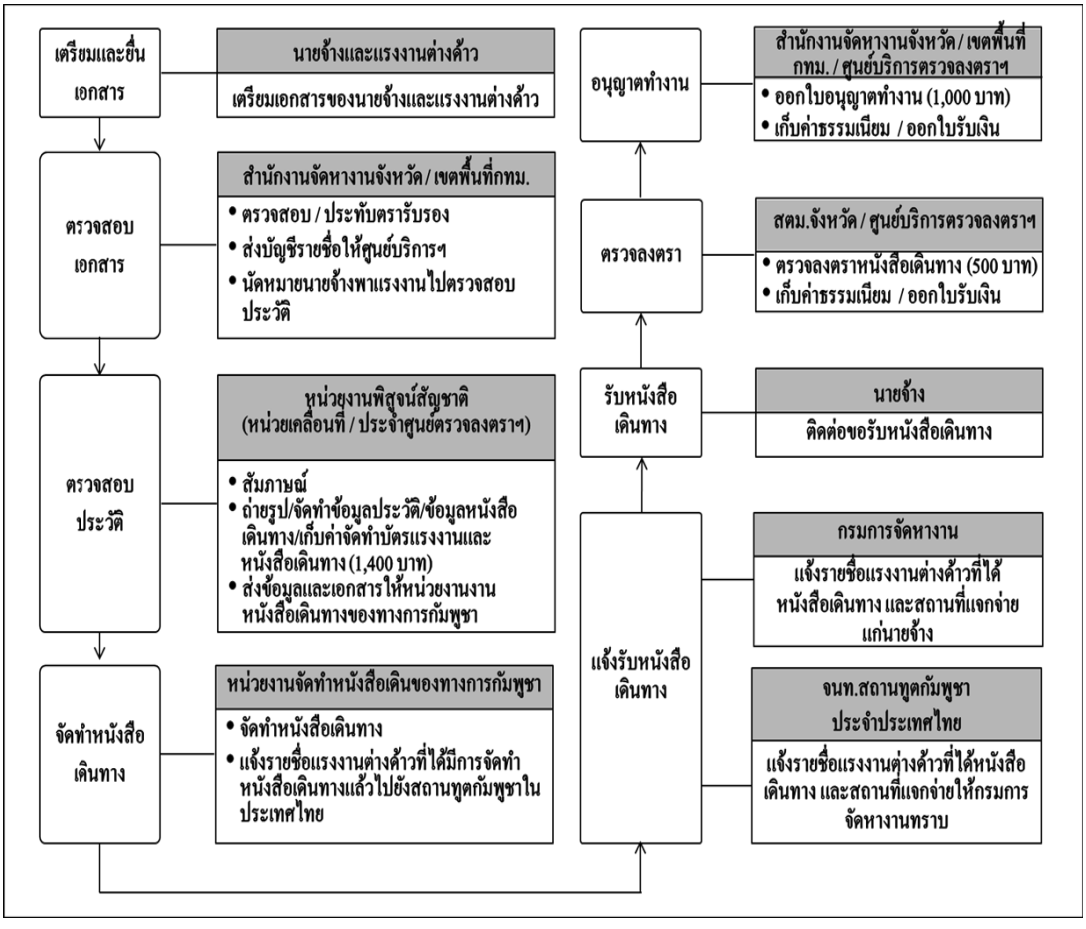
เพื่อเสนอแนวทางการดำเนินการให้แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองสัญชาติกัมพูชาที่ได้รับการผ่อนผันให้ทำงานอยู่ในราชอาณาจักรได้เป็นการชั่วคราว เข้าสู่ระบบเป็นแรงงานถูกกฎหมายอย่างครบถ้วนตามกำหนดเวลา

วิธีดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ตามแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง โดยเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากนายจ้าง แรงงานผ่อนผัน และหน่วยราชการของประเทศไทยและประเทศกัมพูชา ซึ่งเป็นสมาชิกของโซ่อุปทานกรณีศึกษา รวมกันเป็นจำนวน 32 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม โดยในบางกลุ่มจะมีผู้ให้ข้อมูล 2 ระดับคือระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ คำถามในการสัมภาษณ์จะมี 2 ตอนคือ (1) เกี่ยวกับการดำเนินงานของโซ่อุปทาน และ (2) ผลของการดำเนินงาน แล้ววัดผลตามหลักการให้บริการสาธารณะ [3] โดยใช้เทคนิคของ Performance Prism

ผลการศึกษา

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานที่จริง การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและจากเอกสารบันทึก พบว่าการดำเนินงานของโซ่อุปทานแรงงานพิสูจน์สัญชาติชาวกัมพูชาในการปฏิบัติจริงเป็นดังนี้



ภาพที่ 1 – แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานของโซ่อุปทานแรงงานพิสูจน์สัญชาติชาวกัมพูชา

จากการวัดผลการดำเนินงานพบว่าสมาชิกในส่วนของผู้รับบริการของโซ่อุปทานกรณีศึกษา คือผู้ประกอบการที่เป็นนายจ้าง และตัวแรงงานผ่อนผันรวมกัน ได้รับบริการซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจเพียงร้อยละ 29 จากรายการที่คาดหวังไว้เท่านั้น ในขณะที่ผู้รับบริการดังกล่าวได้บรรลุผลการปฏิบัติตามที่ตั้งเป้าไว้เพื่อเป็นการสนับสนุนให้เกิดคุณค่าแก่โซ่อุปทานถึงร้อยละ 75 หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่าในบทบาท “ผู้รับ” นั้นผู้รับบริการพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับเพียงร้อยละ 29 ขณะที่ในบทบาท “ผู้ให้” นั้นผู้รับบริการทำได้จริงถึงร้อยละ 75

จากการวัดผลในทำนองเดียวกัน สมาชิกในส่วนของผู้ให้บริการของโซ่อุปทานกรณีศึกษา คือหน่วยราชการทั้งฝ่ายประเทศไทยและประเทศกัมพูชารวมกันได้รับผลซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจเพียงร้อยละ 29 จากรายการที่คาดหวังไว้ ในขณะที่ผู้ให้บริการดังกล่าวได้บรรลุผลการปฏิบัติตามที่ตั้งเป้าไว้เพื่อเป็นการสนับสนุนให้เกิดคุณค่าแก่โซ่อุปทานเพียงร้อยละ 42 เท่านั้น หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่าในบทบาท “ผู้รับ” นั้นผู้ให้บริการพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับเพียงร้อยละ 29 ขณะที่ในบทบาท “ผู้ให้” นั้นผู้ให้บริการทำได้จริงแค่ร้อยละ 42 จากตัวเลขนี้ดูเหมือนว่าฝ่ายผู้รับบริการนั้นปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ดีกว่าผู้ให้บริการมากทีเดียว

จากการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาสามารถบ่งชี้ได้ว่าจากมุมมองของผู้รับบริการนั้น สิ่งที่เป็นปัญหาคือ

การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกำหนดการและรายละเอียดของการเปิดดำเนินการพิสูจน์สัญชาติให้ผู้รับบริการทราบ ไม่ได้กระทำล่วงหน้าในเวลาที่เพียงพอต่อการเตรียมการ

การกำหนดสถานที่ให้บริการไม่ครอบคลุมพื้นที่ ต้องเดินทางไปไกลจากที่ตั้งสถานประกอบการ

การจัดอาคารสถานที่มีขนาดไม่เหมาะสม และขาดความสะดวกสบาย

การจัดเตรียมเอกสาร และการกรอกข้อมูลยากแก่การทำความเข้าใจ

การจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนไม่พอรองรับจำนวนผู้รับบริการ

การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ยังมีความผิดพลาด และแนะนำไม่ตรงกัน

การดำเนินงานมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และซ้ำซ้อน

การที่ไม่สามารถส่งมอบพาสปอร์ตได้

ในทำนองเดียวกัน ผู้ศึกษาบ่งชี้ได้ว่าจากมุมมองของผู้ให้บริการนั้น สิ่งที่เป็นปัญหาคือ

จำนวนแรงงานที่มาเข้ากระบวนการพิสูจน์สัญชาติไม่ได้ตามเป้า

เอกสารที่ส่งมาถึงจุดให้บริการแต่จะขั้นตอนมีความผิดพลาด และไม่ครบถ้วน

การพิสูจน์สัญชาติมีการปฏิบัติผิดไปจากแผนการดำเนินงานที่ได้ตกลงกันไว้ ในเรื่องของจำนวนชุดของหน่วยเคลื่อนที่ พื้นที่ให้บริการ ช่วงเวลาให้บริการ และเวลาทำการ

การเข้ารับบริการของผู้รับบริการขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย

การที่ไม่สามารถส่งมอบพาสปอร์ตโดยไม่ทราบสาเหตุ

จากการศึกษาค้นคว้า และวิเคราะห์ปัญหาและข้อขัดข้องที่ได้ดำเนินการมา รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ผู้ศึกษาขอนำเสนอแนวทางแก้ปัญหาโดยให้ฝ่ายไทยและฝ่ายกัมพูชาร่วมกันทำความเข้าใจนโยบาย วัตถุประสงค์ ประโยชน์ เป้าหมาย และความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับทั้งสองประเทศในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้ แล้วร่วมกันวางกลยุทธ์ และพิจารณาทางเลือกที่จะปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้เกิดผลสำเร็จ โดยไม่มียึดติดกับแนวคิดและการปฏิบัติเดิมๆ และทบทวนทางเลือกว่าสามารถปฏิบัติได้จริง โดยให้ครอบคลุมข้อพิจารณาดังต่อไปนี้

ฝ่ายไทยพิจารณาคุณสมบัติและเงื่อนไขของแรงงานผ่อนผันที่มีสิทธิ์เข้ารับการพิสูจน์สัญชาติให้ครอบคลุมให้แรงงานผ่อนผันทั้งหมดสามารถเข้าสู่กระบวนการได้ เพื่อให้สามารถตั้งเป้าหมายเกี่ยวกับจำนวนได้ถึง 100%

ฝ่ายกัมพูชาต้องเสนอความรับผิดชอบอย่างเต็มที่กับการดำเนินการพิสูจน์สัญชาติ เพื่อให้แรงงานสัญชาติกัมพูชาซึ่งเป็นพลเมืองของตน ที่ทำงานอยู่ในประเทศไทยอย่างผิดกฎหมายได้รับการปรับสภาพให้ถูกกฎหมายครบถ้วน โดยตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน เกี่ยวกับกำหนดระยะเวลา พร้อมทั้งการสนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณ ตามกำลังความสามารถที่ปฏิบัติได้จริง หากเป้าหมายดังกล่าวไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของทางฝ่ายไทย และฝ่ายไทยต้องการขอความร่วมมือให้ฝ่ายกัมพูชาปรับเป้าหมายใหม่ให้ตรงกัน ฝ่ายกัมพูชาต้องเสนอขอรับการสนับสนุนทรัพยากรส่วนที่เกินกำลังความสามารถจากฝ่ายไทย เพื่อให้สามารถดำเนินการตามเป้าหมายเดียวกันได้จริง และฝ่ายไทยต้องสนับสนุนทรัพยากรดังกล่าวตามที่ฝ่ายกัมพูชาร้องขออย่างเต็มที่

ฝ่ายไทยและฝ่ายกัมพูชาร่วมกันพิจารณาทางเลือกในการออกเอกสารรับรองความเป็นพลเมืองกัมพูชาตามแนวทางที่จะประสบความสำเร็จมากที่สุด และให้ฝ่ายไทยปรับแก้ข้อจำกัดทางด้านกฎหมายให้สามารถยอมรับเอกสารนั้นเพื่อใช้ในการรับรองการเข้าประเทศอย่างถูกกฎหมาย และรองรับสิทธิประโยชน์ของแรงงานต่างด้าวที่จะมีต่อเนื่องตามมา

ในทุกขั้นตอนที่สามารถเป็นไปได้ ให้พิจารณาจัดทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ แล้วบันทึกข้อมูลของแรงงานต่างด้าวให้เพียงพอตามความจำเป็นลงในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่เชื่อมโยงข้อมูลแบบรวมศูนย์ ทั้งข้อมูลฝ่ายไทยและกัมพูชา เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ และเพื่อให้การดำเนินการใดๆ ในขั้นต่อๆ ไป รวมถึงการต่ออายุ หรือการรายงานตัว สามารถกระทำได้ไม่ต้องใช้เอกสารอื่นๆอีก

พิจารณาออกแบบกระบวนการพิสูจน์สัญชาติให้เป็นแบบที่สามารถดำเนินการสำเร็จ ณ จุดเดียวภายใน 1 วัน โดยอาศัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากที่สุด และจัดตั้งจุดบริการแบบศูนย์เบ็ดเสร็จสำหรับกระบวนการพิสูจน์สัญชาติ ทั้งนี้การจัดตั้งศูนย์เบ็ดเสร็จดังกล่าวต้องพิจารณาให้มีจำนวนครอบคลุมพื้นที่เพียงพอ เพื่อลดอุปสรรคในการเดินทาง

จัดทำแบบและผังมาตรฐานในการจัดสถานที่ ทั้งประเภทเต้นท์และอาคารรวมถึงการกำหนดขนาดและการแบ่งพื้นที่ เส้นทางจราจรและเส้นทางการไหลของงาน สิ่งอำนวยความสะดวก การระบายอากาศและทำความเย็น และการจัดการด้านความสะอาด

พิจารณาออกแบบเอกสารใหม่ เพื่อใช้กับกระบวนการพิสูจน์สัญชาติโดยเฉพาะ ให้มีเพียงส่วนที่จำเป็นต้องใช้ และสามารถใช้ได้กับทุกขั้นตอนโดยไม่ผิดระเบียบของหน่วยงานใดๆ และไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่ซ้ำๆกันในแต่ละขั้นตอน และใช้ภาษาที่ผู้กรอกสามารถเข้าใจได้โดยง่าย

ตั้งเป้าหมายเกี่ยวกับอัตราส่วนความผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ แล้วพิจารณาจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และให้มีจำนวนเพียงพอที่จะรองรับจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละวันได้ โดยไม่มีความผิดพลาดเกินกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งตั้งเกณฑ์เกี่ยวกับปริมาณงานที่ต้องการทำให้สำเร็จในแต่ละวัน และจำนวนผู้รับบริการในแถวคอย (คิว) ที่สามารถยอมรับได้ เพื่อคำนวณหาจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในแต่ละจุดบริการในลักษณะที่จะไม่เกิดแถวคอย (คิว) เกินกว่าเป้าหมาย

ประกาศเผยแพร่ผลการดำเนินงานและสถิติต่างๆ ทุกๆ วัน ซึ่งอาจเป็นตัวเลขที่ย้อนหลังไปช่วงสั้นๆ เนื่องจากมีช่วงเวลาที่ต้องใช้ในการรับรองรายงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป ได้รับทราบความคืบหน้าของงาน และให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเห็นผลแห่งความสำเร็จและความคลาดเคลื่อนจากเป้าหมาย เพื่อการแก้ไขปรับปรุงอย่างทันท่วงที่

สรุป

ผลของการดำเนินงานของโซ่อุปทานแรงงานพิสูจน์สัญชาติชาวกัมพูชา พบว่าสมาชิกในส่วนของผู้รับบริการของโซ่อุปทานกรณีศึกษา คือผู้ประกอบการที่เป็นนายจ้าง และตัวแรงงานผ่อนผันรวมกัน ได้รับบริการซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจเพียงร้อยละ 29 จากรายการที่คาดหวังไว้เท่านั้น ในขณะที่ผู้รับบริการดังกล่าวได้บรรลุผลการปฏิบัติตามที่ต้องการสนับสนุนให้เกิดคุณค่าแก่โซ่อุปทานถึงร้อยละ 75 จากการวัดผลในทำนองเดียวกัน สมาชิกในส่วนของผู้ให้บริการของโซ่อุปทานกรณีศึกษา คือหน่วยราชการทั้งฝ่ายประเทศไทยและประเทศกัมพูชารวมกัน ได้รับผลซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจเพียงร้อยละ 29 จากรายการที่คาดหวังไว้ ในขณะที่ผู้ให้บริการดังกล่าวได้บรรลุผลการปฏิบัติตามที่ต้องการสนับสนุนให้เกิดคุณค่าแก่โซ่อุปทานเพียงร้อยละ 42 เท่านั้น

จากการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาสามารถบ่งชี้ได้ว่าจากมุมมองของผู้รับบริการนั้น สิ่งที่เป็นปัญหาคือ การประชาสัมพันธ์ไม่ได้กระทำล่วงหน้าในเวลาที่เพียงพอต่อการเตรียมการ, การกำหนดสถานที่ให้บริการไม่ครอบคลุมพื้นที่ ต้องเดินทางไปไกลจากที่ตั้งสถานประกอบการ, การจัดอาคารสถานที่มีขนาดไม่เหมาะสม และขาดความสะดวกสบาย, การจัดเตรียมเอกสาร และการกรอกข้อมูลยากแก่การทำความเข้าใจ, การจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนไม่พอรองรับจำนวนผู้รับบริการ, การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่มีความผิดพลาด/แนะนำไม่ตรงกัน, การดำเนินงานมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และซ้ำซ้อน และการที่ผู้ให้บริการไม่สามารถส่งมอบพาสปอร์ตได้ซึ่งปรากฏว่ามีตัวเลขจำนวนแรงงานผ่อนผันชาวกัมพูชาที่นำพาสปอร์ตมายื่นขอรับอนุญาตทำงานทั้งสิ้นเพียง 1,776 คนเท่านั้น ในทำนองเดียวกันผู้ศึกษาบ่งชี้ได้ว่าจากมุมมองของผู้ให้บริการนั้นสิ่งที่เป็นปัญหาคือ จำนวนแรงงานที่มา

เข้ากระบวนการพิสูจน์สัญชาติไม่ได้ตามเป้า, เอกสารที่ส่งมาถึงจุดให้บริการแต่จะขั้นตอนมีความผิดพลาดและไม่ครบถ้วน, การพิสูจน์สัญชาติมีการปฏิบัติผิดไปจากแผนการดำเนินงานที่ได้ตกลงกันไว้ในเรื่องของจำนวนชุดของหน่วยเคลื่อนที่ พื้นที่ให้บริการ ช่วงเวลาให้บริการ และเวลาทำการ, การเข้ารับบริการของผู้รับบริการขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการที่ไม่สามารถส่งมอบพาสปอร์ตโดยไม่ทราบสาเหตุ

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้สามารถบริหารจัดการให้การดำเนินงานของโซ่อุปทานบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จในกรอบเวลาที่กำหนด ผู้ศึกษาเสนอให้วางแผนการดำเนินงานใหม่ตามแนวทางการบริหารผลการดำเนินงานแบบ Performamce Prism ใน 5 มิติ คือ (1) มิติด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) มิติด้านการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) มิติด้านกลยุทธ์ (4) มิติด้านกระบวนการ และ (5) มิติด้านความสามารถ โดยทำการพิจารณาจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผู้ศึกษาพบและได้นำเสนอไว้ มาตัดสินใจในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการต่างๆ กำหนดเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสม ตามด้วยกระบวนการที่สามารถส่งมอบคุณค่าที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มผู้รับบริการต้องการได้ ซึ่งในขณะเดียวกันก็ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มผู้ให้บริการด้วย

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้ศึกษาควรวางแผนการศึกษาตั้งแต่ก่อนที่จะมีการเปิดดำเนินงานของโซ่อุปทานแรงงานพิสูจน์สัญชาติชาวกัมพูชาเพื่อให้สามารถได้รับความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสมาชิกของโซ่อุปทานแรงงานพิสูจน์สัญชาติชาวกัมพูชา ทั้งด้านแนวคิด เหตุผล และข้อขัดข้อง ผู้ศึกษาควรเพิ่มรูปแบบการศึกษาและการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสนทนากลุ่ม เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติทุกหน่วยงานในสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ เช่น หน่วยเคลื่อนที่ ศูนย์ถาวร และศูนย์เบ็ดเสร็จ ไม่น้อยกว่าประเภทละ 2 แห่งและควรเพิ่มรูปแบบการศึกษาและการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีเข้าไปสังเกตุการณ์อย่างใกล้ชิดในสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ กัน เช่น หน่วยเคลื่อนที่ ศูนย์ถาวร และศูนย์เบ็ดเสร็จ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

[1] Supply-Chain Council. (2006). Supply-Chain Operations Reference Model (Version 10.0). เข้าถึงได้จาก http:// www.supply-chain.org.

[2] Andy Neely, Chris Adams, & Mike Kennerly. (2002). The Performance Prism : the scorecard for measuring and managing business success. Prentice Hall.

[3] ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.