# บทที่ 1

# บทนำ

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันประชากรในประเทศไทยมีจำนวน 67 ล้านคน ทำให้ประเทศไทยถูกจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีประชากรมากเป็นอันดับที่ 21 ของโลก การมีประชากรจำนวนมากเป็นสภาพทางสังคมที่จำเป็นต้องมีการบริหารแรงงานให้มีภาวะการมีงานทำอย่างเหมาะสม เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาประเทศโดยรวม

การจัดหางาน (Employment Service) เป็นมาตรการหนึ่งในการบริหารแรงงาน พัฒนาการของการจัดหางานในประเทศไทยเกิดขึ้นภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์เป็นระบบประชาธิปไตย เมื่อ พ.ศ. 2475 โดยได้มีการจัดตั้งแผนกจัดหางาน กระทรวงมหาดไทย เมื่อ พ.ศ. 2476 ในการดำเนินการจัดหางานได้มีการจัดตั้งสำนักงานจัดหางานของรัฐบาล และขยายไปสู่ภาคเอกชนด้วย (กิ่งพร ทองใบ 2539: 294)

ความเจริญเติบโตของประเทศตามแนวพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ พ.ศ. 2504 เป็นต้นมา มีผลทำให้ธุรกิจจัดหางานเอกชนมีการขยายตัวโดยลำดับ การประกอบธุรกิจจัดหางานแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การจัดหางานภายในประเทศและการจัดหางานไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งการจัดหางานไปทำงานต่างประเทศเคยเป็นธุรกิจที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างมาก แต่ก็มีปัญหาการหลอกลวงแรงงานไปทำงานทำให้มีการตรากฎหมายควบคุมคือ พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2511 ขึ้นบังคับใช้ พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้มีการแก้ไขปรับปรุงใน พ.ศ. 2528 และเพิ่มเติมใน พ.ศ. 2537 และ 2538

สำหรับการประกอบธุรกิจจัดหางานในประเทศ แต่เดิมธุรกิจต่าง ๆ ที่มีความต้องการจ้างงานมักจะทำการจัดหาพนักงานเอง โดยการสรรหา (Recruitment) ซึ่งเป็นกิจกรรมในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ทำให้การประกอบธุรกิจจัดหางานในประเทศมักมีลักษณะเป็นการจัดหางานในลักษณะงานแม่บ้าน งานธุรการเสมียน หรืองานพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นงานระดับต้นในองค์การธุรกิจ ทำให้การประกอบธุรกิจจัดหางานประเภทนี้มีอยู่ไม่มากนัก จนกระทั่งภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในประเทศไทยตั้งแต่ปลาย พ.ศ. 2539-2540 ธุรกิจต่าง ๆ มีการนำแนวคิดและเทคนิคการจัดการสมัยใหม่มาใช้ โดยเฉพาะแนวคิดเรื่องการจัดการเชิงกลยุทธ์ถูกนำเข้ามาใช้ในองค์การธุรกิจต่าง ๆ แนวคิดการลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิตขององค์การธุรกิจเป็นแนวคิดหลักของการจัดการเชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์การจัดหาพนักงานขององค์การธุรกิจที่นิยมนำมาใช้กันมากในปัจจุบันก็คือ กลยุทธ์การจัดจ้างพนักงานภายนอก หรือที่เรียกว่า Outsourcing ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในองค์การทั้งภาคธุรกิจและภาครัฐ

ในปัจจุบันการจัดจ้างพนักงานจากภายนอกหรือ Outsourcing เป็นกลยุทธ์การจัดหาพนักงานที่กำลังได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากแต่ละองค์การเริ่มมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายและภารกิจงานหลักของตัวเอง

มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัดเมื่อเทียบกับภาคธุรกิจอื่น ๆ และมีส่วนงานอื่นที่ไม่ใช่เป้าหมายหลักของตัวเองมากขึ้น โดยส่วนใหญ่แล้วงานที่ฝ่ายจัดการนิยมจัดจ้างพนักงานจากภายนอกจะเป็นงานด้านสนับสนุนต่าง ๆ เช่น การทำความสะอาด การขนส่ง การจัดทำบัญชี การดูแลระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งข้อดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะได้รับจากการใช้บริการจัดจ้างพนักงานจากภายนอกมีดังนี้ (ปกรณ์ พรรธนะแพทย์ 2553)

1. สามารถลดจำนวนพนักงานประจำลงได้ ประหยัดค่าจ้างพนักงานในระยะยาว การจ้างพนักงานในบางตำแหน่ง เช่น นักบัญชีที่มีความสามารถสูง อาจมีค่าใช้จ่ายสูงมาก แต่หากหันมาใช้บริการของบริษัทที่รับจัดจ้างพนักงานจากภายนอก จะทำให้ต้นทุนค่าแรงพนักงานในระยะยาวลดลง และไม่ต้องมีความรับผิดชอบในการดูแลพนักงาน ทำให้กระแสเงินหมุนเวียนในองค์กรมีสภาพคล่องตัวมากยิ่งขึ้น มีขนาดองค์กรที่เหมาะสมและสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ประหยัดเวลาในงานที่ไม่ถนัดและประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรมพนักงาน โดยการจ้างให้บุคคลที่มีความชำนาญมากกว่ามารับผิดชอบส่วนงานนั้นแทน จะได้ใช้เวลาไปทำเรื่องอื่นที่สำคัญและถนัดมากกว่าซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้สูงขึ้น เนื่องจากการดำเนินการต่าง ๆ เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูง

3. ลดปัญหาจากการลาออกของพนักงานที่ดูแลในงานนั้น ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่าง ๆ ต้องเผชิญกับปัญหาการลาออกของพนักงาน ซึ่งหากเป็นตำแหน่งที่จำเป็นต้องมีพนักงานคอยดูแลตลอดเวลาหรือต้องใช้ความชำนาญเฉพาะด้านลาออก อาจจะทำให้ผู้ประกอบการรับพนักงานมาทดแทนไม่ทันกับปริมาณงาน ณ เวลาขณะนั้น ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเกิดการชะงักได้

4. การคำนวณต้นทุนในการทำงานเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง เนื่องจากการจ้างงานโดยใช้พนักงานจัดจ้างจากภายนอกมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่แน่นอน เพราะผู้ประกอบการไม่ต้องจัดหาสวัสดิการอื่นใดให้ ทำให้คำนวณต้นทุนในการทำงานได้อย่างแน่นอน สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ง่ายกว่าการจ้างพนักงานประจำ

ถึงแม้ว่าการจ้างพนักงานจากภายนอกจะเกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากมายหลายด้านแต่ก็มีข้อพึงระวังเช่นกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. พนักงานจากการจัดจ้างภายนอกไม่เกิดความผูกพันและความเป็นเจ้าของ ทำให้ขาดความใส่ใจ ไม่รักษาผลประโยชน์และไม่ทุ่มเท เนื่องจากขาดแรงจูงใจในการรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้ประกอบการและมีโอกาสที่การดำเนินงานจะขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากอาจมีอัตราการเข้า – ออกของพนักงานสูง นอกจากนี้ยังอาจเกิดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานประจำกับพนักงานที่จัดจ้างจากภายนอกซึ่งจะส่งผลเสียต่อทั้งลูกค้าและผู้ประกอบการเอง

2. ควบคุมการเก็บรักษาความลับของธุรกิจได้ยาก เนื่องจากต้องเปิดเผยข้อมูลธุรกิจบางส่วนให้บริษัทจัดจ้างพนักงานจากภายนอกทราบเพื่อใช้ในการทำงาน หรือเอื้อประโยชน์ในการทำงานให้มีความถูกต้องมากขึ้น ซึ่งเสี่ยงต่อการที่ข้อมูลจะหลุดออกไปยังภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลุดไปถึงคู่แข่ง

3. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกมีมาตรฐานไม่คงที่ กรณีที่บริษัทจัดจ้างพนักงานจากภายนอกเปลี่ยนชุดทำงานบ่อย อาจส่งผลทำให้พนักงานจัดจ้างจากภายนอกขาดทักษะความชำนาญ

ต่อเนื่องในระบบการดำเนินงาน มีความผูกพันและความรับผิดชอบต่อองค์กรน้อย เนื่องจากลักษณะงานเป็นการทำสัญญาว่าจ้างระยะสั้น ทำให้พนักงานบางส่วนไม่รู้สึกว่าถูกจูงใจต่อการทำงาน

4. คุณภาพของพนักงานต่ำกว่ามาตรฐานที่องค์การกำหนดไว้ หากบริษัทที่จัดจ้างมีกระบวนการสรรหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ อาจจะรับพนักงานที่ขาดคุณสมบัติรวมถึงเรื่องการฝากเข้ามาทำงาน ซึ่งแม้ว่าจะมีการฝึกอบรมแล้วก็สามารถพัฒนาคุณภาพของพนักงานได้เพียงเล็กน้อย ผู้ประกอบการอาจต้องจัดตั้งคณะทำงานควบคุมดูแลประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทที่ว่าจ้างเข้ามา ทำให้ไม่เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายจริง

รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานเพื่อตอบสนองกลยุทธ์จ้างงานภายนอกขององค์การเป็นเรื่องที่มีความสำคัญทั้งต่อประชาชนที่เป็นคนหางาน ผู้ประกอบกิจการจัดหางาน องค์การธุรกิจและภาครัฐที่ใช้กลยุทธ์การจ้างงานภายนอก และประเทศชาติโดยส่วนรวม จึงเป็นเรื่องที่ควรดำเนินการศึกษาวิจัยเพื่อหารูปแบบการดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ และการสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

**2. วัตถุประสงค์การวิจัย**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาสภาพ และลักษณะของการประกอบธุรกิจจัดหางานในประเทศไทย

2.2 เพื่อศึกษาลักษณะความต้องการจ้างงานภายนอกขององค์การทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย

2.3 เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก

**3. ขอบเขตการวิจัย**

ในการวิจัยเรื่องนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเพื่อให้สามารถดำเนินการวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ สภาพและลักษณะของการประกอบธุรกิจจัดหางานในประเทศไทย ลักษณะความต้องการจ้างงานภายนอกขององค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และรูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ธุรกิจจัดหางาน ซึ่งจากข้อมูลของกรมการจัดหางานมีจำนวน 192 ราย และธุรกิจจัดหางานในระบบจ้างเหมาแรงงานจำนวนประมาณ 3,000 ราย ส่วนองค์การภาครัฐบาลจำนวน 212 หน่วยงาน และองค์การธุรกิจเอกชนประมาณ 30,000 ราย สำหรับกลุ่มตัวอย่างใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 50 ราย โดยแยกเป็นธุรกิจจัดหางาน 20 ราย องค์การภาครัฐ 10 ราย องค์การธุรกิจเอกชน 10 ราย และนักวิชาการวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจจำนวน 10 ราย

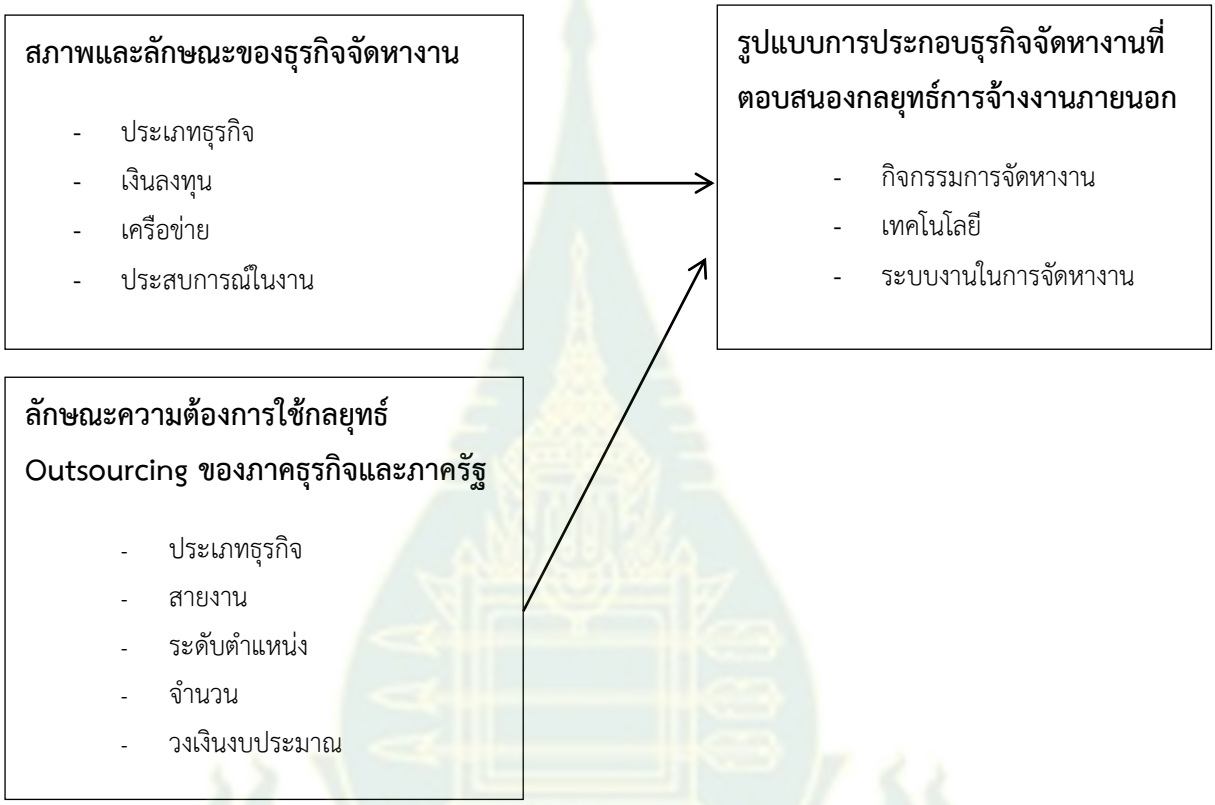
3.3 ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่

การวิจัยมีกำหนดเวลา 1 ปี เริ่มจากเดือนสิงหาคม 2554 – กรกฎาคม 2555 ซึ่งขั้นตอนการเก็บข้อมูลด้วยการทบทวนวรรณกรรมใช้เวลาประมาณ 4 เดือน การระดมสมองและประชุมกลุ่ม Focus group ใช้เวลา 3

เดือน จัดทำร่างรายงานผลการวิจัย 3 เดือน การตรวจประเมินและการแก้ไขรายงานฉบับสมบูรณ์ประมาณ 2 เดือน

**4. กรอบแนวคิดการวิจัย**

รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก ขึ้นอยู่กับลักษณะการประกอบธุรกิจจัดหางาน ซึ่งเป็นตัวกลางให้บริการจัดหางานแก่องค์การที่ประสงค์จะว่าจ้างพนักงานเข้ามาทำงาน และลักษณะความต้องการขององค์การที่ประสงค์จะว่าจ้างหรือองค์การฝ่ายนายจ้างซึ่งมีทั้งองค์การภาคธุรกิจและภาครัฐ ดังนั้นกรอบแนวคิดในการวิจัยจึงเขียนเป็นแผนภาพได้ดังภาพที่ 1.1




**ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย**

**5. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ**

5.1 ธุรกิจจัดหางาน หมายถึง ผู้ประกอบการในด้านการจัดหาคนงาน หรือการจ้างงานอันเป็นการให้บริการโดยมุ่งหวังรายได้หรือค่าบริการจากผู้รับบริการ

5.2 ลักษณะการประกอบธุรกิจจัดหางาน หมายถึง ลักษณะด้านประเภทของการประกอบธุรกิจ เงินลงทุน เครือข่าย และประสบการณ์ในงาน

5.3 กลยุทธ์การจ้างงานภายนอก หมายถึง รูปแบบการจัดหาคนงานหรือพนักงานเข้าทำงานในองค์การด้วยวิธีการจ้างให้ธุรกิจจัดหางานดำเนินการแทน เป็นการจ้างงานตามสัญญาที่จัดทำขึ้น

5.4 ลักษณะความต้องการใช้กลยุทธ์การจ้างงานภายนอก หมายถึง ลักษณะของรายละเอียดในข้อตกลงหรือสัญญาจ้างงานภายนอก ที่เกี่ยวกับประเภทธุรกิจ สายงาน ระดับตำแหน่ง จำนวนและวงเงินงบประมาณในการจ้างงานภายนอก

5.5 รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางาน หมายถึง กิจกรรมการจัดหางาน เทคโนโลยี และระบบงานในการจัดหางาน

5.6 สังเคราะห์รูปแบบ หมายถึง การนำผลการศึกษาที่ได้มาบูรณาการเป็นแผนภาพรูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก

**6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

6.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและลักษณะของการประกอบธุรกิจจัดหางานในประเทศไทย

6.2 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะความต้องการจ้างงานภายนอกขององค์การทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย

6.3 มีรูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก

6.4 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจจัดหางานในการดำเนินงานธุรกิจให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

6.5 เป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้สนใจทำการศึกษาขยายผลต่อไป

**7. ข้อจำกัดการวิจัย**

เนื่องจากการพัฒนารูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกได้นำข้อมูลปฐมภูมิ มาจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ อันได้แก่ ผู้บริหารของธุรกิจจัดหางาน และนักวิชาการ ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ในปัญหาวิกฤตการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ของ พ.ศ. 2554 อันเป็นช่วงระยะเวลาของการดำเนินการวิจัย อาจมีผลทำให้ความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานมีแนวโน้มที่ตอบสนองต่อวิกฤตดังกล่าว ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานในภาวะเศรษฐกิจปกติโดยทั่วไปได้