

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานเพื่อตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก เป็นการวิจัยทางวิชาการประเภทพื้นฐาน ที่ใช้รูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพจากการทบทวนวรรณกรรมและการสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาสภาพและลักษณะการประกอบธุรกิจจัดหางานในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาลักษณะความต้องการจ้างงานภายนอกขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทย

3. เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยด้วยการศึกษาวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจจัดหางาน และกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อนำมาสร้างกรอบการศึกษาวิเคราะห์ด้วยการสร้างประเด็นคำถามที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจจัดหางาน และลักษณะกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ด้วยวิธีสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ 3 กลุ่ม จำนวน 50 ราย จำแนกเป็น

1. กลุ่มผู้ประกอบธุรกิจจัดหางาน จำนวน 20 ราย
2. กลุ่มผู้บริหารองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ใช้บริการจ้างงานภายนอก จำนวน 20 ราย
3. กลุ่มนักวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจและแรงงาน จำนวน 10 ราย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1.สภาพและลักษณะการประกอบธุรกิจจัดหางานในประเทศไทย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการจัดหางานในประเทศไทย พบว่า การจัดหางาน (Employment Service) เป็นมาตรการในการบริหารแรงงาน พัฒนาการของการจัดหางานในประเทศไทยเกิดขึ้นภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองของระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์เป็นระบบประชาธิปไตย เมื่อ พ.ศ.2475 โดยมีการจัดตั้งแผนกจัดหางาน กระทรวงมหาดไทย เมื่อ พ.ศ. 2476 ในการจัดหางานได้มีการจัดตั้งสำนักจัดหางานของรัฐบาลและขยายสู่ภาคเอกชนด้วย ต่อมาการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ พ.ศ. 2504 เป็นต้นมา ทำให้ธุรกิจจัดหางานของเอกชนมีการขยายตัว การประกอบธุรกิจจัดหางานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การจัดหางานภายในประเทศ และจัดหางานไปทำงานต่างประเทศ ขอบเขตของการดำเนินการหรือประกอบธุรกิจการจัดหางานนั้น มีลักษณะเป็นธุรกิจที่เป็นคนกลางในกระบวนการจ้างงาน ซึ่งในหน้าที่ทางการบริหารบุคคลหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธุรกิจจัดหางานเป็นธุรกิจ

ที่เข้าทำหน้าที่เป็นผู้สรรหาบุคคลเข้าทำงานในองค์การ (Recruiter) ให้กับองค์การที่มีความต้องการจะใช้บริการ ให้ธุรกิจจัดหางานดำเนินการสรรหาคนงานแทน

การประกอบธุรกิจจัดหางาน มีปัญหาการหลอกลวงแรงงาน ทำให้มีการตรากฎหมายควบคุม คือ พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2511 และต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงใน พ.ศ.2528 และเพิ่มเติมใน พ.ศ. 2537 และ 2538 ตามลำดับ

นอกจากนี้ ลักษณะการประกอบธุรกิจที่มีการจ้างให้บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการผลิตแทน ตนในบางส่วนหรือทั้งหมดที่เรียกกันว่า ผู้รับเหมาช่วง ซึ่งอาศัยความสัมพันธ์ตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ลักษณะ 6 จ้างแรงงาน (มาตรา 575-586) มีผลใช้บังคับตั้งแต่เมษายน 2472 เป็นต้นมา ทำให้เกิดระบบจ้างเหมาแรงงานโดยข้อตกลงสัญญาผู้รับเหมาช่วง (Subcontractor) ที่เน้นให้ผู้รับเหมาเป็นผู้ดำเนินการจัดหาคนงานเข้ามาทำงานให้แก่องค์การได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งนอกจากองค์การธุรกิจเอกชนแล้ว ลักษณะดังกล่าวยังถูกนำไปใช้ในองค์การภาครัฐด้วย ลักษณะดังกล่าวจึงเป็นโอกาสให้มีการประกอบธุรกิจจัดหาคนงานขึ้นเช่นเดียวกัน การจ้างงานแบบจ้างเหมาช่วงนี้ แรงงานที่เข้าไปทำงานในองค์การไม่ได้มีฐานะเป็นพนักงานขององค์การโดยตรง ทำให้ขาดสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ ดังนั้นเมื่อมีการยกระดับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานเมื่อ พ.ศ. 2541 จึงได้มีการกำหนดการคุ้มครองแรงงานประเภทนี้ไว้ในมาตรา 5 (3) และยกเลิกแก้ไขเป็นมาตรา 11/1 ในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

สรุปได้ว่าลักษณะการประกอบธุรกิจจัดหางานในประเทศไทย มี 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ ธุรกิจจัดหางาน และธุรกิจจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงาน ซึ่งรายละเอียดการดำเนินงานของธุรกิจ 2 ประเภทนี้แตกต่างกันตามเนื้อหาของกฎหมายที่ควบคุม ในปัจจุบันการประกอบจัดหางานทั้งระบบมีธุรกิจผู้ประกอบการ 3,425 ราย (กองวิจัยตลาดแรงงาน 2552) ซึ่งในจำนวนนี้เป็นธุรกิจจัดหางานภายในประเทศ จำนวน 192 ราย และธุรกิจจัดหางานไปทำงานต่างประเทศจำนวน 206 ราย (กองตรวจและคุ้มครองคนงาน, พฤษภาคม : 2555) จำนวนที่เหลือเป็นธุรกิจจัดหาคนในระบบจ้างเหมาแรงงานอีกประมาณ 3,000 ราย ซึ่งธุรกิจประเภทนี้ไม่ต้องขออนุญาตจัดหางานทำให้การนับจำนวนทำได้ยาก และไม่มีนายทะเบียนธุรกิจเฉพาะ

2.ลักษณะความต้องการจ้างงานภายนอกขององค์การภาครัฐ และเอกชนในประเทศไทย

ความต้องการจ้างงานภายนอกขององค์การภาครัฐ เป็นลักษณะการดำเนินงานตามระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ในประเภทการจ้างเหมาบริการ

การจ้างเหมาบริการ หมายถึง การจ้างบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลให้ปฏิบัติงานของรัฐ โดยดำเนินการจ้างหรือดำเนินการจ้างที่ปรึกษาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 รัฐบาลได้มีนโยบายในการปรับเปลี่ยนบทบาทหน่วยงานของรัฐ จากเดิมที่ เป็นผู้ควบคุมและปฏิบัติเองมาเป็นผู้กำกับดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามา มีบทบาทมากขึ้น ในด้านบริหารการศึกษา ด้านสาธารณสุข และด้านบริการโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อลดขนาดโครงสร้างและกำลังคนของระบบราชการ

การจ้างเหมาบริการถือว่างานยังเป็นของรัฐอยู่ โดยรัฐตั้งงบประมาณเพื่อซื้อบริการจากผู้รับจ้าง ส่วนการถ่ายโอนงานให้เอกชนดำเนินการ คือ การที่ทางราชการเลิกทำงานบางอย่างและส่งเสริมให้ภาคเอกชนทำแทนประเภทของงานที่จ้างเหมาบริการ

เมื่อส่วนราชการเห็นว่างานใด ที่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติอยู่ แต่ไม่มีผู้ปฏิบัติ หรือมีผู้ปฏิบัติไม่เพียงพอ กับปริมาณงาน ก็อาจจ้างเหมาบริการทำงานนั้นได้ ลักษณะงานที่สามารถจ้างเหมาบริการได้ มีดังนี้

- งานรักษาความปลอดภัย
- งานทำความสะอาด
- งานดูแลต้นไม้ สนามหญ้า และสวนหย่อม
- งานยานพาหนะ
- งานศึกษาวิจัย
- งานติดตามประเมินผล
- งานผลิตและพิมพ์เอกสาร
- งานผลิตสื่อการประชาสัมพันธ์
- งานพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ
- งานสำรวจออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง
- งานซ่อมบำรุงยานพาหนะ
- งานเทคนิคต่าง ๆ ที่เอกชนมีความชำนาญมากกว่า

งบประมาณที่ใช้ในการจ้างเหมาบริการ ให้ใช้ในงบประมาณในหมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ หมวดเงินอุดหนุน หรือหมวดรายจ่ายอื่น ที่เบิกจ่ายในลักษณะค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุของงาน/โครงการใด ๆ ในแผนเดียวกัน

กรณีของส่วนราชการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ดำเนินการจ้างเหมาเอกชนภายนอกตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดจ้างเหมาบริการ จะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่จ้าง เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด งานดูแลต้นไม้ สนามหญ้าและสวนหย่อม เป็นความรับผิดชอบของงานอาคารสถานที่ สำนักอธิการบดี ส่วนงานพิมพ์ อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักพิมพ์

สำหรับกรณีของรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ก็ได้มีการใช้แนวทางการจ้างเหมาบริการเช่นเดียวกับส่วนราชการ แต่การดำเนินการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการแบ่งโครงสร้างการดำเนินการเป็น หน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Units) หลายหน่วย และเรียกการจ้างเหมาบริการว่าเป็น Outsourcing ซึ่งในทางปฏิบัติแต่ละหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ ก็ได้รับการกระจายอำนาจให้ไปกำหนดกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกของแต่ละหน่วยงานเอง และลักษณะงานที่จ้างภายนอกก็ครอบคลุมงานต่าง ๆ เหมือนกรณีของส่วนราชการ และรวมถึงงานสนับสนุนการบริหารอื่น ๆ ภายในองค์กร เช่น งานธุรกิจงานขาย งานส่งเสริมการตลาด เป็นต้น

ลักษณะความต้องการจ้างงานภายนอกของรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ เช่น การประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค การสื่อสารแห่งประเทศไทย และบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ก็มีลักษณะคล้ายกับการจ้างงานภายนอกในส่วนราชการ และบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังกล่าวแล้ว

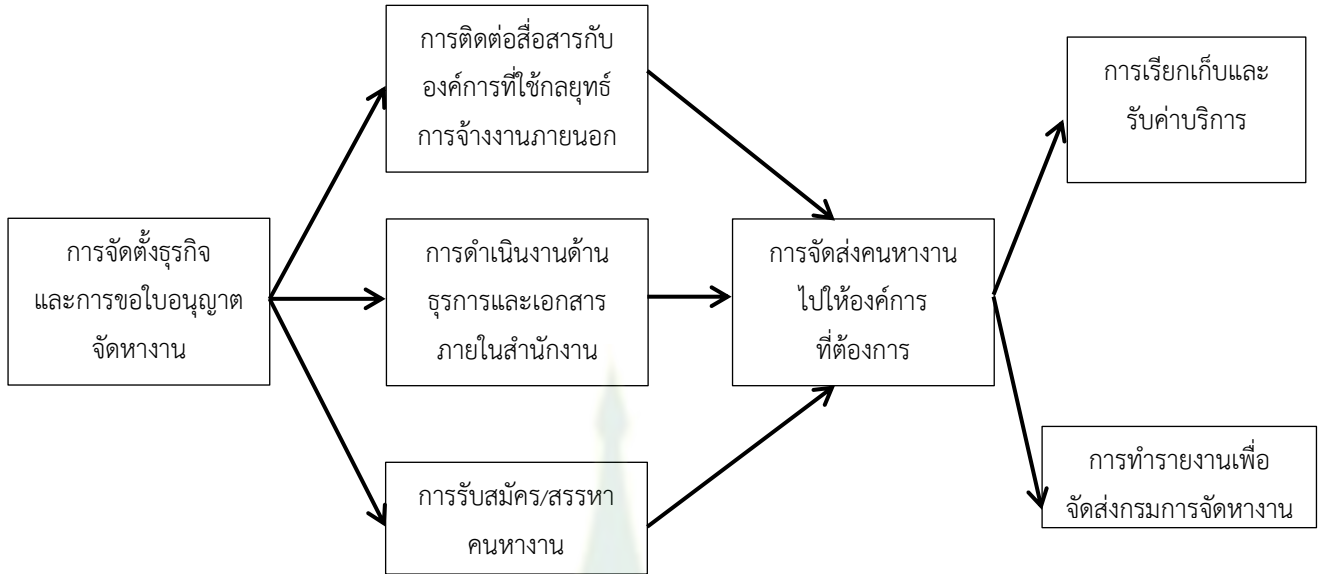
ความต้องการจ้างงานภายนอกขององค์การภาคธุรกิจ ถือว่าเป็นความจำเป็นของธุรกิจบางประเภทมาตั้งแต่ต้น เช่น ธุรกิจก่อสร้าง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ที่บริษัทผู้ประกอบกิจการรับเหมาก่อสร้าง และผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต้องการผู้รับเหมาช่วงให้เข้ามาดำเนินงานบางส่วนของการผลิตหรือให้บริการ ในปัจจุบันลักษณะการจ้างเหมาแรงงานและการให้บริการจัดหาแรงงานได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในธุรกิจ ทั้งธุรกิจขนาดเล็ก กลางและใหญ่ แต่ลักษณะงานที่จ้างแตกต่างกันบางแห่งจ้างแต่แรงงานระดับปฏิบัติการให้เข้ามาทำงานในฝ่ายผลิตหรือฝ่ายให้บริการ แต่ก็มีหลายแห่งที่มีความต้องการจ้างงานระดับเทคนิคและเชี่ยวชาญสูง โดยเฉพาะกิจการธุรกิจที่ดำเนินการข้ามชาติ

3.รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก

จากลักษณะความต้องการจ้างงานภายนอกขององค์การทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย ประกอบกับสภาพและลักษณะการประกอบธุรกิจจัดหางานในประเทศไทย ซึ่งสรุปได้ว่าการประกอบธุรกิจจัดหางานมี 2 ประเภท คือ ธุรกิจจัดหางาน (Recruiter) และธุรกิจจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงาน (Subcontractor) ซึ่งนำมาประมวลรวมกับความคิดเห็นของกลุ่มนักวิชาการและนักวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจและบริหารแรงงาน ได้ข้อเสนอรูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกแต่ละประเภทดังนี้

3.1 รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางาน

การประกอบธุรกิจจัดหางาน (Recruiter) ตอบสนองความต้องการขององค์การภาคธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์การจ้างงานภายนอก ในกระบวนการด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ กล่าวคือ องค์การธุรกิจประเภทนี้มีการกำหนดกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Outsourcing Strategy) การดำเนินธุรกิจจัดหางานหรือตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกด้านทรัพยากรมนุษย์มีขั้นตอนประกอบด้วย



ภาพที่ 5.1 รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางาน

3.2 รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงาน

การประกอบธุรกิจจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงาน (Subcontractor) เป็นธุรกิจที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกที่มีลักษณะความต้องการที่เร่งด่วนและเป็นความต้องการที่มีระยะเวลาจ้างแน่นอนหรืองานที่มีลักษณะข้อตกลงการจ้างที่แน่นอน การดำเนินธุรกิจประเภทนี้มีขั้นตอนประกอบด้วย



ภาพที่ 5.2 รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงาน

จากภาพที่ 5.1 และ 5.2 เห็นได้ว่ารูปแบบการประกอบธุรกิจทั้งสองประเภทมีขั้นตอนที่แตกต่างกันอย่างน้อย 3 กิจกรรม ได้แก่ ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ การตรวจสอบการทำงานของลูกค้า และการจ่ายเงิน โดยธุรกิจจัดหางานต้องมีการขอใบอนุญาตจัดหางานจากกรมการจัดหางาน ในขณะที่ธุรกิจจัดหาคนงานระบบจ้างเหมาแรงงานไม่ต้องขออนุญาต สำหรับธุรกิจจัดหางานเมื่อส่งลูกจ้างหรือคนงานให้กับองค์กรที่ต้องการจ้างงาน ก็

ถือว่าหมดภาระหน้าที่เกี่ยวกับลูกจ้างแล้ว แต่สำหรับธุรกิจจัดหาคนงานยังต้องมีการตรวจควบคุมการทำงานของลูกจ้างและจ่ายเงินค่าตอบแทนการทำงานให้ลูกจ้างด้วย

ส่วนกิจกรรมที่เหมือนกันของธุรกิจสองประเภทนี้ คือ การติดต่อของลูกค้ำผู้ให้บริการและการสรรหางานมาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งในกิจกรรมดังกล่าวอาศัยเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้ประกอบการจัดหางานทั้งสองประเภท ใช้ทั้งการติดต่อสื่อสารโดยบุคคล และผ่านระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์ เพื่อการติดต่อสื่อสารที่คล่องตัว รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา ทำให้สามารถจัดหาคนงานมาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

การอภิปรายผล

กลยุทธ์การจ้างงานภายนอก เป็นกลยุทธ์ที่มีการนำมาใช้ในองค์กรทั้งภาคธุรกิจเอกชนและองค์การภาครัฐ การใช้กลยุทธ์นี้สำหรับองค์กรในประเทศไทยเกิดจากเหตุผล ซึ่งเป็นแรงกดดันทั้งภายในและภายนอกของสภาพแวดล้อมทางการบริหารจัดการขององค์กรทั้งภาคธุรกิจและภาครัฐ สอดคล้องกับที่ กิ่งพร ทองใบ (2551) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์สามารถใช้ได้กับองค์กรทั้งภาคธุรกิจและภาครัฐ และสอดคล้องกับ บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2553) ที่เห็นว่า กลยุทธ์ระดับหน้าที่ ต้องคำนึงถึง การใช้ทรัพยากรทางการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด และโกวิท กังสะนันท์ (2544) ที่กล่าวถึง พัฒนาการของการนำกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกมาใช้ว่าสาเหตุมาจากสภาวะแวดล้อมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว การบริหารองค์กรต่าง ๆ ต้องคำนึงถึงการอยู่รอดและเจริญเติบโต สภาวะการแข่งขัน โดยปรับกระบวนการดำเนินงานใหม่ เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยดำเนินการแทน

ลักษณะการประกอบธุรกิจจัดหางานและธุรกิจจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงานที่ดำเนินการในประเทศไทย มีลักษณะที่สอดคล้องกับประเภทของกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกที่ Bragg (1996,1998) จำแนกไว้ว่า กลยุทธ์การจ้างงานภายนอกขึ้นอยู่กับระดับของงาน และความสำคัญที่กระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผู้ใช้กลยุทธ์การจ้างงานภายนอก กล่าวคือ ลักษณะงานที่ใช้กลยุทธ์การจ้างงานภายนอกในปัจจุบันโดยทั่วไป เป็นงานที่มีความสำคัญเชิงกลยุทธ์ต่อองค์กรผู้ใช้กลยุทธ์การจ้างงานภายนอก ได้แก่ งานนักการภารโรง งานธุรการ หรืองานสนับสนุนทางการบริหารและงานซ่อมบำรุง ส่วนงานระดับกลาง เช่น การให้บริการแก่ลูกค้ำ งานขายและการตลาด งานทรัพยากรมนุษย์ งานกฎหมายและบัญชี งานระดับสูง เช่น งานวิศวกรรม งานคอมพิวเตอร์ และงานวางระบบการผลิต จะพิจารณาจ้างงานภายนอกช้ากว่างานระดับต้น สอดคล้องกับนิสตาร์ก เวชยานนท์ (2548) ที่สรุปว่า กิจกรรมที่องค์กรควรจ้างภายนอก คือกิจกรรมที่ไม่ใช่กิจกรรมหลักขององค์กร

สำหรับกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกในงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การประกอบธุรกิจจัดหางานประเภทที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมการจัดหางาน จัดเป็นการจ้างงานภายนอกในกิจกรรมทรัพยากรมนุษย์ (Partial HR Outsourcing) ส่วนการประกอบธุรกิจจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงานในระดับพนักงานทรัพยากรมนุษย์ (HR Staff Outsourcing) โดยใช้ข้อตกลงการเช่าพนักงาน (Employee Leasing) สอดคล้องกับแนวคิดในฐานข้อมูลออนไลน์ (www.model.com) และเป็นประเภทการจ้างงานภายนอกแบบ Contracting out the Activities ของ Gray and Essinger (2000)

กลยุทธ์การจ้างงานภายนอกที่องค์การภาครัฐกิจและภาครัฐใช้ ส่งผลทั้งประโยชน์หรือข้อดีและปัญหาหรือข้อเสียแก่องค์การธุรกิจและส่วนราชการ – คนหางาน พนักงาน และสังคมประเทศชาติโดยรวม จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีทั้งนักวิชาการวิชาชีพที่เห็นว่ากลยุทธ์การจ้างงานภายนอกมีผลดีมากกว่าผลเสีย (Bragg 1998, สิทธิชัย ฝรั่งทอง, 2548) และนักวิชาการที่เห็นว่า กลยุทธ์การจ้างงานภายนอกส่งผลเสียมากกว่าผลดี (Currie and Willcock , 1997 Kliem ,1998 และ นิสตารค์ เวชชยานนท์ (2548) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่า กลยุทธ์การจ้างงานภายนอกมีผลดีมากกว่าผลเสีย ในกลุ่มผู้แทนจากองค์การภาครัฐกิจเห็นว่า กลยุทธ์ทำให้ได้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญของผู้ประกอบธุรกิจจัดหางาน และจัดหางานในระบบจ้างเหมาแรงงาน ทำให้ธุรกิจลดค่าใช้จ่าย และเวลาในการดำเนินงาน สามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ของงานได้ ส่วนผู้แทนองค์การภาครัฐ เห็นว่า กลยุทธ์นี้เป็นตัวช่วย เนื่องจากนโยบายจำกัดขนาดกำลังคนของหน่วยงานภาครัฐ การใช้กลยุทธ์จัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เอกชนเข้ามาดำเนินงานในบริการบางเรื่องได้ จึงเป็นตัวช่วยที่สำคัญสำหรับหน่วยงานภาครัฐรวมถึงรัฐวิสาหกิจ สำหรับนักวิชาการซึ่งส่วนใหญ่เป็นคณาจารย์ด้านบริหารธุรกิจในสถาบันอุดมศึกษา เห็นตรงกันว่า กลยุทธ์การจ้างงานภายนอกเป็นกลยุทธ์ระดับหน้าที่ ที่ช่วยลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้ สำหรับนักวิชาชีพซึ่งเป็นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกองจากกรมการจัดหางาน จัดหางานจังหวัดและนักวิชาการแรงงานชำนาญการ มีความเห็นว่ากลยุทธ์การจ้างงานภายนอกโดยรวมเป็นโอกาสให้เกิดการประกอบธุรกิจจัดหางาน และจัดหางานในระบบจ้างเหมาแรงงาน ซึ่งกระทรวงแรงงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารแรงงานของประเทศในเรื่องการส่งเสริมการมีงานทำและการคุ้มครองแรงงาน ยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น การขาดช่องทางสื่อสารที่เพียงพอในระบบการจัดหางาน การขาดกำลังเจ้าหน้าที่ในการตรวจแรงงานและคุ้มครองแรงงาน การตรวจสอบสถานประกอบการทำให้การประกอบธุรกิจจัดหางานและรับเหมาแรงงานยังมีปัญหาเกี่ยวกับการหลอกลวง เอาเปรียบแรงงานบางส่วน ซึ่งปัญหาเหล่านี้หากมีการร้องทุกข์ ก็จะมาซึ่งการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ได้ แต่โดยรวมธุรกิจประเภทนี้ก็เข้ามาช่วยเหลือภาครัฐในการบริหารแรงงานของประเทศให้มีงานทำ จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าการประกอบธุรกิจจัดหางานและธุรกิจจัดหางานในระบบจ้างเหมาแรงงานมีประโยชน์และผลดีมากกว่าผลเสีย และมีแนวโน้มที่จะทำให้มีผู้สนใจเข้าประกอบธุรกิจประเภทนี้มากขึ้นในอนาคต จากภาวะเศรษฐกิจที่ปรับตัวในประเทศไทย และการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558

รูปแบบของการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก มีรูปแบบที่แตกต่างกันระหว่างธุรกิจจัดหางาน (Recruiter) และธุรกิจจัดหางานในระบบจ้างเหมาแรงงาน (Subcontractor) โดยธุรกิจจัดหางาน ต้องจดทะเบียนและขอรับใบอนุญาตในการจัดหางาน ดำเนินงานจัดหางานตามขั้นตอนที่กำหนด และต้องพร้อมรับการตรวจและคุ้มครองคนหางานจากเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับธุรกิจจัดหางานในระบบจ้างเหมาแรงงาน มีขั้นตอนการประกอบธุรกิจที่ยืดหยุ่นกว่าเนื่องจากการประกอบธุรกิจไม่จำเป็นต้องขอรับใบอนุญาต แต่การดำเนินงานต้องอาศัยเครือข่ายและความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรที่เป็นผู้จ้างให้จัดหาแรงงาน และต้องดำเนินงานให้สามารถตอบสนองสัญญาจ้างที่ได้ทำขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการประเภทนี้ต้องมีความพร้อมทั้งทางการเงิน การบริหาร สารสนเทศ เทคโนโลยีสื่อสาร ตลอดจนต้องมีจิตบริการ

สรุปได้ว่า รูปแบบของการประกอบธุรกิจจัดหางานขึ้นกับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในของธุรกิจแต่ละประเภท สอดคล้องกับตัวแบบการจัดการธุรกิจเชิงกลยุทธ์ของ กิ่งพร ทองใบ (2551) และ บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2550)

ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ธุรกิจจัดหางาน เป็นธุรกิจให้บริการที่เป็นคนกลางระหว่างองค์กรที่เป็นผู้จ้างกับคนงานที่ประสงค์จะเป็นลูกจ้างหรือพนักงานให้กับองค์กรที่มีความต้องการจะจ้างงาน จากการศึกษาสภาพความต้องการจ้างงานที่มีลักษณะเป็นกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก และลักษณะรูปแบบของการประกอบธุรกิจจัดหางาน พบว่ามีประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการประกอบธุรกิจจัดหางานหลายประการ ซึ่งมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. กลยุทธ์การจ้างงานภายนอก

เนื่องจากกลยุทธ์ที่องค์การภาคธุรกิจกำหนดขึ้นมักต้องอยู่บนหลักการที่ต้องการลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรายได้ การกำหนดกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกในองค์การธุรกิจหลายแห่ง จึงถูกนำมาใช้เพื่อการลดต้นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ และผลึกภาระการดูแลพนักงานให้กับผู้ประกอบการธุรกิจจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงาน ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจจัดหางานก็ผลึกภาระด้วยการจ้างงานระยะสั้น ทำให้จำกัดสิทธิของลูกจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานหลายประการ ปัญหาในเรื่องนี้สามารถแก้ไขได้ การที่ธุรกิจใช้กลยุทธ์จ้างงานภายนอกควรมีคุณธรรมในการกำหนดกลยุทธ์ด้วยการตระหนักถึงประโยชน์จากการใช้กลยุทธ์นี้ว่า หากเน้นประสิทธิภาพการทำงานให้มีคุณภาพ ก็ควรใส่ใจลูกจ้างคนงานด้วยค่าตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างเหมาะสม ไม่เอาไรต์เอาเปรียบผู้ประกอบการจัดหาคนงานและคนงาน เหมือนกฎและแนวทางในการจ้างเหมาบริการของหน่วยงานภาครัฐที่ตระหนักถึงทักษะ ความเชี่ยวชาญของหน่วยงานเอกชนที่ใช้บริการโดยอัตราค่าจ้างไม่จำเป็นต้องจ่ายตามวุฒิการศึกษาให้คำนึงถึงความรู้และประสบการณ์และมักมีการกำหนดอัตราค่าจ้างที่สูงกว่าอัตราปกติทางราชการได้ และควรพยายามจูงใจคนงานด้วยการเน้นความต่อเนื่องของการจ้างงานภายนอกให้มีระยะยาวนานกว่า 1 ปีได้ เช่น สามารถจ้างต่อเนื่องได้ 3 ปี เป็นต้น

2. การประกอบธุรกิจจัดหางานและจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงาน

ควรมีขอบเขตการดำเนินงานที่ชัดเจน และมีการควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ไม่หลอกลวงคนหางาน และคุ้มครองลูกจ้างอย่างเต็มที่ การประกอบธุรกิจจัดหางานมีกำหนดเรื่องการต้องขอใบอนุญาตจัดหางาน แต่หลักประกันในการดำเนินธุรกิจไม่สูงทำให้อาจมีการฝ่าฝืนได้ ควรพิจารณาเพิ่มหลักประกันให้สูงขึ้น และมีการตรวจสอบสถานประกอบการและคุ้มครองคนหางานอย่างทั่วถึง ส่วนการประกอบธุรกิจจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงานไม่มีกฎข้อบังคับ ในการขออนุญาตทำให้การจัดตั้งธุรกิจประเภทนี้ทำได้ง่าย และมักมีปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของลูกจ้างคนงานที่ถูกจำกัดสิทธิ ขาดความมั่นคงในงาน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกระทรวงแรงงานควรพิจารณากำหนดระเบียบกฎเกณฑ์การประกอบธุรกิจประเภทนี้เพิ่มขึ้น ส่วนลูกจ้างแรงงานที่ถูกเอาไรต์เอาเปรียบก็ควรฟ้องร้อง เพื่อกระตุ้นให้มีการหามาตรการแก้ปัญหาเหล่านี้ให้หมดสิ้นไป

3. รูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางานที่ตอบสนองกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก

การประกอบธุรกิจจัดหางาน ต้องมีการจัดตั้งและขออนุญาตจัดหางานตามที่กฎหมายกำหนด มีระบบการสื่อสารกับองค์กรที่ต้องการจัดหางาน และสื่อสารกับคนหางานที่รวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย มีระบบการจัดทำข้อมูลการจัดหางานเพื่อตรวจสอบการดำเนินงาน มีระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการหางานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรที่ต้องการจัดหางานอย่างรวดเร็ว

การประกอบธุรกิจจัดหาคนงานในระบบจ้างเหมาแรงงาน ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรที่ต้องการจ้างเหมาแรงงาน มีความเชี่ยวชาญในการจัดหาคนงานมาตอบสนองความต้องการขององค์กรในเวลาที่ยรวดเร็ว มีความพร้อมในด้านฐานะการเงิน ความคล่องตัวทางการบริหาร มีเครือข่ายพันธมิตรที่ทำให้สามารถจัดหาคนงานมาสนองความต้องการขององค์กรในระยะสั้นได้ทันทั่วทั้งที่

3.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลยุทธ์การจ้างงานภายนอกเป็นกลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy) ซึ่งองค์กรที่กำหนดกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก สามารถกำหนดได้หลายด้าน ทั้งด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการดำเนินงาน การจัดการการตลาด ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะกลยุทธ์การจ้างงานภายนอกทางด้านทรัพยากรมนุษย์เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปสามารถศึกษากลยุทธ์การจ้างงานภายนอกด้านอื่น ๆ ได้

2. วิธีการศึกษาด้วยการสนทนากลุ่ม Focus Group และเชื่อมโยงองค์ความรู้ภาคทฤษฎีกับการปฏิบัติ ทำให้มิติของเรื่องที่ศึกษาคือ กลยุทธ์การจ้างงานภายนอก และรูปแบบการประกอบธุรกิจจัดหางาน ในที่สนของ กลุ่มที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักมีความแตกต่างกันตามทักษะประสบการณ์ควบคุมได้ยาก การวิจัยด้วยวิธีนี้ควรพยายามควบคุมมิติของตัวแปรที่ศึกษาให้ตรงกัน