

ชื่อภาคนิพนธ์ : ประเมินผลโครงการการใช้แรงงานภายนอก (Outsourcing) ของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) กรณีศึกษางานธุรการสำนักงานใหญ่
ชื่อผู้เขียน นางสมหมาย วุฒิพงศกร
ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา 2552

การศึกษาเรื่อง ประเมินผลโครงการการใช้แรงงานภายนอก (Outsourcing) ของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) กรณีศึกษางานธุรการสำนักงานใหญ่
มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้

1. ประเมินปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ความเพียงพอของลูกค้าจ้าง และความเพียงพอของ
เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน
2. ประเมินกระบวนการ (Process) ได้แก่ การควบคุมการปฏิบัติงานของลูกค้าจ้างบริษัท
และการตรวจสอบภายในของ ธ.ก.ส.
3. ประเมินประสิทธิผลด้านผลผลิต (Output) ได้แก่ การลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และ
ความพึงพอใจของพนักงาน ธ.ก.ส. ต่อการปฏิบัติงานของลูกค้าจ้างบริษัท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงาน ธ.ก.ส. ประจำสำนักงานใหญ่ จำนวน 312 คน
การศึกษานี้ใช้แหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากแบบสอบถาม
การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้
แรงงานภายนอกของ ธ.ก.ส. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่
จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในตำแหน่งปัจจุบันมากกว่า 16 ปี

ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ความเพียงพอของลูกค้าจ้างบริษัท และความเพียงพอ
ของเจ้าหน้าที่ประสานงานของบริษัทผู้รับจ้าง ผลการศึกษาพบว่า บริษัทผู้รับจ้างสามารถจัดส่ง
ลูกจ้างเข้าปฏิบัติงานได้ครบทุกส่วนงาน จำนวน 165 อัตรา และ เมื่อลูกจ้างลา บริษัทผู้รับจ้างมี

อัตราสำรองส่งลูกจ้างเข้าปฏิบัติงาน ได้ทันตามกำหนดสำหรับเจ้าหน้าที่ประสานงานบริษัทผู้รับจ้าง ได้จัดเจ้าหน้าที่ประจำการ ธ.ก.ส. จำนวน 1 คน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญาจ้าง

ผลการประเมินด้านกระบวนการ (Process) การควบคุมการปฏิบัติงานลูกจ้างบริษัท และการตรวจสอบภายในของ ธ.ก.ส.พบว่า มีระเบียบการควบคุมการปฏิบัติงานลูกจ้างบริษัทเป็นเอกสารชัดเจน สำหรับการตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ของ ธ.ก.ส. ได้ตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสัญญาจ้างเป็นประจำทุกปี แสดงว่า การควบคุมและการตรวจสอบภายในมีเพียงพอ

ผลการประเมินด้านผลผลิต (Output) การลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และความพึงพอใจของพนักงาน ธ.ก.ส. ต่อการปฏิบัติงานของลูกจ้างบริษัท ผลการศึกษาพบว่า การใช้แรงงานภายนอก (Outsourcing) ส่งผลให้ ธ.ก.ส. ลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร(เงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเครื่องแบบ) คิดเป็นร้อยละ 50.04 สำหรับความพึงพอใจของพนักงาน ธ.ก.ส. ต่อการปฏิบัติงานของลูกจ้างบริษัท พนักงาน ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจตามตำแหน่งของผู้ประเมินแล้วพบว่า พนักงานทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจระดับมาก 2 ด้าน คือ ความสามารถการใช้โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel และทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับน้อยคือ ภาระการสอนงาน และ ภาระความรับผิดชอบข้อมูลสำคัญ และพนักงานผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบหนังสือต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. ความสามารถเสนอหนังสือตามสายการบังคับบัญชา ความกระตือรือร้น การอุทิศเวลา และการแต่งกาย อยู่ในระดับน้อย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแล้วผู้บริหารมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานผู้ใช้บริการ สำหรับคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เสนอแนะให้บริษัทผู้รับจ้างฝึกอบรมลูกจ้างบริษัท ให้มีความรู้ความเข้าใจในงานของ ธ.ก.ส. เป็นอย่างดีก่อนส่งตัวเข้าปฏิบัติงาน เพื่อลดภาระการสอนงาน และให้ผู้บังคับบัญชาประจำส่วนงานต่าง ๆ เข้มงวดกวดขันด้านบุคลิกภาพของลูกจ้างบริษัท โดยเฉพาะในด้านการแต่งกายให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในสถาบันการเงิน

ข้อเสนอแนะ

1. พนักงานผู้ใช้บริการจากแรงงานภายนอกควรมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของแรงงานภายนอก
2. ควรกำหนดเงื่อนไขสัญญาจ้างให้ชัดเจนว่า บริษัทต้องจัดให้มีการอบรมลูกจ้างบริษัทก่อนเข้าปฏิบัติงาน ในหลักสูตร ดังนี้ โครงสร้าง ธ.ก.ส. รูปแบบและชนิดหนังสือต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. การเสนอหนังสือตามสายการบังคับบัญชา การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบวินัย และการแต่งกาย
3. กำหนดเงื่อนไขในสัญญาจ้างให้บริษัทจัดอบรมในหลักสูตรตามข้อ 2 อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
4. กำหนดเงื่อนไขในสัญญาจ้างให้บริษัทผู้รับจ้างมีระบบการประเมินผลงาน และให้ผลตอบแทนพิเศษสำหรับลูกจ้างที่ปฏิบัติงานดีเด่นเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
5. เปิดโอกาสให้ลูกจ้างเข้าสัมมนาร่วมกับพนักงาน ธ.ก.ส. เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม และ สร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจของ ธ.ก.ส.

The study was conducted for the following three objectives :

1) to evaluate the input, i.e., adequate supply of the company employees and adequate supply of coordinating officers.

2) to evaluate the process, i.e., control of the company employees' work and internal auditing of the BAAC.

3) to evaluate the output, i.e., reduction of the expense on the personnel and satisfaction of the BAAC employees with the performance of the company workers.

The primary data were collected from 312 employees at the BAAC headquarters by using a questionnaire and an interview schedule. The secondary data came from documents related to the bank's outsourcing. The descriptive statistics, i.e., percentage, mean and standard deviation, were used to describe the data.

The results were briefly reported below.

Most of the samples were females, aged 41-50 and had a Bachelor's degree. They worked in the current positions for more than 16 years.

Results of input evaluation interims of an adequate supply of company employees and an adequate supply of coordinating officers. It was found that the hired company could send an adequate supply of workers to all sections (165 positions). And when a company employee took leave, the company could send another employee to

replace that worker on time. As for coordinating officers, the hired company send one coordinator to work regularly at the BAAC headquarters, which was in consistent with the conditions in the contract.

Results of process evaluation in terms of control of company employees' work and internal auditing of the BAAC. It was found that there were regulations to control the workers in written form. As for internal auditing, the BAAC internal auditing division checked whether the company followed the contract or not every year. This showed adequate control and adequate internal auditing.

Results of output evaluation in terms of reduction of the expense on the personnel and satisfaction of the BAAC employees with the company employees' work. It was found that outsourcing enabled the BAAC to reduce the personnel expenses (salary, medical fee, uniform) to 166,124.00 baht per person a year, or 50.04 percent. Overall, the BAAC employees' satisfaction with the company employees' work was moderate. When the BAAC employees were classified by position, it was found that both groups were very satisfied with two aspects: ability to use Microsoft Word and Microsoft Excel. What both groups were satisfied at a low level was on-the-job training workload and carefulness for key information. The BAAC employees were satisfied with the company employees' knowledge of formats of the BAAC documents, their ability to present documents along the hierarchical line, their enthusiasm, devotion of time, and dresses at a low level. When compared to the employees, the executives were more satisfied with outsourcing. Regarding the open-ended question, most of the samples suggested that the hired company train its employees to have a good knowledge and understanding of the BAAC work before being sent to work there in order to reduce their training burden and that the heads of different sections be strict about the personality of company employees, especially the way they dressed, which should be suitable to work at the bank

Recommendations

1. The BAAC employees that use outsourcing service should have an opportunity to participate in evaluating their work performance.
2. It should be set as the condition in the contract that the hired company must train its employees before being sent to work there. The curriculum should cover the BAAC structure, forms and types of BAAC documents and letters, process of submitting documents up the hierarchical ladder, the use of electronic clerical work, regulations and discipline, and dressing.
3. The condition in the contract must include the requirement that the company trains its employees as specified in item # 2 at least once a year.
4. The condition should require the company to evaluate its employees' performance and to give an extra bonus to employees who have excellent performance in order to be an incentive for them to work efficiently
5. The company employees should be given an opportunity to join with BAAC employees in some seminars to create an atmosphere of teamwork and to have a good knowledge and understanding of BAAC operation.