

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : พัฒนาการและปัญหาของธุรกิจบริการจ้างเหมาแรงงานภายนอก ที่บริการให้แก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน  
ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท TUCK GROUP จำกัด

ชื่อผู้เขียน : นายวุฒิชัย จิตเจริญ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

---

ในการศึกษาพัฒนาการของธุรกิจบริการจ้างเหมาแรงงานภายนอกที่ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ประเด็นที่นำมาศึกษาได้แก่ ระยะเวลาการดำเนินงาน จำนวนสาขาที่ให้บริการ จำนวนพนักงาน ประเภทของการบริการ การลงทุนหรือที่มาของเงินลงทุน และกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่อยู่ในธุรกิจจ้างเหมาแรงงาน ในการศึกษาคุณลักษณะของพนักงานที่อยู่ในธุรกิจจ้างเหมาแรงงานภายนอก ตัวแปรที่นำมาศึกษาได้แก่ อายุ เพศ ภูมิลำเนา วุฒิการศึกษา ประเภทงานที่ทำ ระยะเวลาของการทำงาน การฝึกอบรม และในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจบริการจ้างเหมาแรงงานภายนอกประเด็นที่นำมาศึกษาคือ เงินทุน การสรรหาพนักงาน การฝึกอบรม การลาออกของพนักงาน สภาพคล่องทางการเงิน การควบคุมคุณภาพของพนักงาน เงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญาจ้าง คุณสมบัติของพนักงาน เงินเดือนและสวัสดิการของพนักงาน มนุษย์สัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในการทำงาน ความไม่แน่นอน การสูญเสียการควบคุม การต่อต้านของพนักงานประจำ คุณภาพการบริการ ระยะเวลาของสัญญาจ้าง โดยในการศึกษาเรื่องพัฒนาการและปัญหาของธุรกิจบริการจ้างเหมาแรงงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จะศึกษาจาก 3 กลุ่ม คือ 1.บริษัทผู้ให้บริการจ้างเหมาแรงงานภายนอก 2.พนักงานที่อยู่ในธุรกิจบริการจ้างเหมาแรงงานภายนอก 3.องค์กรที่ใช้บริการจ้างเหมาแรงงานภายนอก

โดยแหล่งข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการ พนักงานที่อยู่ในธุรกิจจ้างเหมาแรงงานภายนอก และผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรที่ใช้บริการแรงงานภาย

นอก (ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท TUCK GROUP จำกัด) รวมถึงศึกษาจากเอกสาร รายงานต่าง ๆ เอกสารเผยแพร่ของบริษัทที่ให้บริการจ้างเหมาแรงงานภายนอก และจากแฟ้มประวัติลูกค้า พนักงาน ของผู้ให้บริการ เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

จากผลการศึกษาพบว่า มีการเปิดให้บริการจ้างเหมาแรงงานภายนอกในประเทศไทย มาตั้งแต่ พ.ศ.2495 จากพนักงานเริ่มต้น 20 คนในจำนวน 2 บริษัท ปัจจุบันมีบริษัทที่เปิดดำเนินการด้านแรงงานภายนอกเป็นจำนวนมากและมีพนักงานที่อยู่ในธุรกิจประเภทนี้ประมาณ 450,000 คน สำหรับในส่วนของบริษัท TUCK GROUP จำกัด มีการพัฒนาการเป็นลำดับ คือ ได้เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2528 จากจำนวน 1 สาขาที่เริ่มต้นและมีพนักงานจำนวน 100 คน จนถึงปัจจุบันบริษัทฯ เปิดให้บริการจำนวน 5 สาขาและมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 5149 คน ขยายกิจการออกเป็นบริษัทในเครือจำนวน 7 บริษัท ซึ่งดำเนินการด้านแรงงานภายนอกลักษณะเดียวกันแต่ประเภทของการบริการแตกต่างกัน จากจุดเริ่มต้นคืองานรักษาความปลอดภัยปัจจุบันมีประเภทของการให้บริการจำนวน 21 ประเภท โดยมีแหล่งที่มาของเงินทุนในแต่ละบริษัท มาจากกลุ่มผู้ลงทุนชาวไทยทั้งหมดจำนวน 6 บริษัท และเป็นการร่วมทุนระหว่าง ไทย กับ เนเธอร์แลนด์ 1 บริษัท ในอัตราส่วน ไทยร้อยละ 70 และเนเธอร์แลนด์ร้อยละ 30 จากผู้ให้บริการจำนวน 18 หน่วยงาน ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการจำนวน 732 หน่วยงาน เห็นได้ว่าธุรกิจบริการจ้างเหมาแรงงานภายนอกมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว คาดว่าภายในเวลา 10 ปีธุรกิจประเภทนี้จะเป็นธุรกิจที่มีคนสนใจจำนวนมาก และก้าวเข้ามาสู่ในธุรกิจแรงงานภายนอกอีกมากมาย จะเป็นกิจการที่ส่วนร่วมในการแก้ไขและบรรเทาปัญหาการว่างงานในสังคมไทยได้

ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจแรงงานภายนอก จากการศึกษาพบว่ามีปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาคือ 1. ระบบเงินทุนหมุนเวียน 2. ระบบการบริหารจัดการภายในและภายนอกของบริษัทผู้ให้บริการ 3. ปัญหาเงื่อนไขและข้อกำหนดของสัญญาว่าจ้าง 4. ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ 5. ปัญหาพนักงานที่อยู่ในธุรกิจแรงงานภายนอกขาดความมั่นใจในการทำงานไม่เชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัท

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเห็นได้ว่าธุรกิจบริการจ้างเหมาผลงานภายนอกมีประโยชน์ บริษัทผู้ให้บริการพนักงานที่อยู่ในธุรกิจจัดเหมาแรงงาน และองค์กรที่ให้บริการ ดังนี้

1. ลดขนาดขององค์กรให้มีความคล่องตัว
2. ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน
3. สามารถบรรเทาปัญหาการว่างงานที่เป็นปัญหาของประเทศได้อย่างดี

**ABSTRACT**

**Title of Research Paper** : Development and Problems of Outsourcing  
Business by the Public and Private Sectors :  
Case Study of Tuck Group Co., Ltd.

**Author** : Mr. Wuttichai Chitjaroen

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2001

---

On the study of development of outsourcing business by the public and private sectors the issues taken into account for consideration were period of business operation, number of service branches, number of employees, type of service, capital or its source, and personnel development activities within the outsourcing business. On the study of the qualifications of the employees within the outsourcing business the variables taken into account for consideration were comprised of age, sex, domicile, educational qualification, category of outsourcing, period of service, and training. With respect to the problems and obstruction of outsourcing business, the outsourcing company should consider several issues. The issues were capital, recruitment of employees, training, staff resignation, financial liquidity, staff quality control, conditions and terms of employment contract, staff qualification, staff salary and welfare, human relations, work reliability, contingency, loss of control, resistance by regular staff, quality of service, and period of employment contract. The study on development and problems of outsourcing business by the public and private sectors was performed on 3 subject groups comprised of: 1) the corporate firms providing outsourcing, 2) the employees who were in the outsourcing, and 3) the organizations enjoying the service of the outsourcing.

The source of information or data in this study was comprised of primary data and secondary data. The data were obtained through the interviews with executives of the service companies, the employees who were in the business of outsourcing, and the executives relevant to the organizations enjoying the service of outsourcing (case study of Tuck Group Co., Ltd.). In addition, the study of documents, reports,

(5)

distribution documents of the firms providing service on outsourcing, clients' historical background, the employees of the service providers were included. This study being a study and analysis based on descriptive statistics comprised of e.g. frequency and percentage.

### Results

The researcher found that the operation of outsourcing in Thailand has been available since 1952 from the beginning number of 20 employees in two companies and until so far there are a large number of companies operational on providing outsourcing business with active employees of approximately 450,000 persons. As the case study of Tuck Group Co., Ltd., the company has been evolved respectively. The company has started its business operation since 1986 with one office with staff of 100 persons. At present, there are five branches with the total number of 5,149 employees and the company has expanded into seven subsidiaries. All of these subsidiaries were engaged in the outsourcing but only on different categories of services. From the beginning of only security guard service the group of companies was currently engaged in total of 21 categories of outsourcing with source of capital from Thai investors of six companies altogether, and Thailand – Netherlands joint-venture of one company at the shareholding ratio of Thailand : Netherlands, 70% : 30%. From the beginning of 18 organizations enjoying the service originally until so far there are total number of 732 organizations it's very obvious the outsourcing has been developing very rapidly. It's with anticipation that within the next 10 years this business will interest and attract more people to join in the same of which could play a great role in relieving and solving the problems of unemployment in Thailand.

In respect to the problems and obstructions of the outsourcing business, the study found that these problems were comprised of:

- 1) cash flow crisis or revolving fund system,
- 2) the internal and external management of the service company,
- 3) problems on the employer's conditions and terms of employment,
- 4) problems on labor relations,
- 5) problems on insecure of labor business employees towards their corporate stability.

(6)

**Recommendations**

This study is very useful for not only the outsourcing corporate firms, the employees who worked in the outsourcing firms, but also the organization engaging the outsourcing service in terms of:

1. downsizing the organization to be more flexible,
2. reducing the costs of management,
3. relieving the unemployment problems seriously faced.