

หัวข้อภาคนิพนธ์	ปัญหาการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) ของบริษัท ทิพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	นายวัชรพงศ์ เลิศวิทยานุกูล Mr. Watcharavarong Lertvidhayanukul
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์	รศ.ดร. พัชรี สีโรรส
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) ของบริษัท ทิพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษารูปแบบ และลักษณะการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ ว่ามีรูปแบบเป็นเช่นใด ตลอดจนการศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการจ้างเหมาพนักงานบริการ ว่าเป็นอย่างไรมีแนวทางแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการ ได้อย่างไร เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะและปรับปรุงต่อไป

กรอบที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงปัญหาการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) ของบริษัท ทิพย์ประกันภัย จำกัด(มหาชน) ได้รับอิทธิพลแนวความคิดจากทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของงงนุช วงษ์สุวรรณ ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก และทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเกรียงไกร มุสิกวงษ์

ในการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีวิจัยเอกสาร ได้แก่ รายงานการประชุม แผนงาน หนังสือรายงานประจำปี รวมทั้งการสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของบุคลากร (Documentary Research) ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ รายงานการประชุม แผนงาน หนังสือรายงานประจำปี รวมทั้งการสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของบุคลากร และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ หนังสือรายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ วารสารทางวิชาการ รวมทั้ง Internet ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นต้น และนอกจากนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) โดยคัดเลือกสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าฝ่าย และพนักงานจ้างเหมาบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดทฤษฎี

เพื่อศึกษารูปแบบ และลักษณะการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ ว่ามีรูปแบบเป็นเช่นใด ตลอดจนการศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการจ้างเหมาพนักงานบริการ ว่าเป็นอย่างไรมีแนวทางแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการ ได้อย่างไร

ผลการศึกษา พบว่า บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการจ้างเหมาพนักงานบริการจากบริษัท ดีพีเซอร์เวย์แอนด์ลอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) จะดำเนินการสรรหา คัดเลือก และสัมภาษณ์ผู้สมัครเองในขั้นหนึ่งก่อนที่จะส่งให้บริษัท ดีพีเซอร์เวย์แอนด์ลอร์ จำกัด ดำเนินการจัดจ้างเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการต่อไปโดยจะมีการต่อสัญญาการทำงานปีต่อปีกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้บริษัทฯ ต้องประสบกับปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บริษัทฯ จะต้องรับพนักงานทดแทนอยู่ตลอดเวลา การที่พนักงานจ้างเหมาบริการลาออกและมีการจ้างใหม่ทดแทนทำให้เกิดผลกระทบในการปฏิบัติงาน ต้องฝึกอบรมพนักงานทดแทนดังกล่าวให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย ซึ่งเมื่อได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานไปได้ระยะเวลาหนึ่งก็จะมีพนักงานดังกล่าวลาออกอีกจะเป็นอย่างนี้โดยตลอด สภาพปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากปัจจัยที่สำคัญหลายประการประกอบด้วย ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ พนักงานจ้างเหมาบริการไม่รักองค์กรก็จะมองหางานที่สามารถทำรายได้ที่ดีกว่าเป็นสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงาน คือ พนักงานจ้างเหมาบริการเกิดความกังวล ไม่แน่ใจในความมั่นคงของงานที่ทำอยู่ กล่าวว่าจะถูกเลิกจ้างในอนาคต เนื่องจากมีการจ้างงานต่อสัญญาปีต่อปี นอกจากนี้พนักงานจ้างเหมาบริการไม่ทุ่มเทและสละเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ไม่รักองค์กร เพราะรู้สึกว่าคุณเองไม่ใช่พนักงานขององค์กร และที่สำคัญคือ แนวนโยบายในการบริหารจัดการพนักงานจ้างเหมาบริการ ได้แก่ การจัดจ้างพนักงานไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง และการผูกขาดการจัดจ้างบริษัท ดีพีเซอร์เวย์แอนด์ลอร์ จำกัด แต่เพียงผู้เดียว อย่างไรก็ตามการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการนั้น จะช่วยลดผลกระทบต่างๆที่เกิดขึ้นกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความล่าช้า และสูญเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ซึ่งสร้างความเสียหายที่มีอาจประเมินมูลค่าความเสียหายได้ และนำไปสู่การบริหารงานที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) อย่างเร่งด่วน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน

พัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการพนักงานจ้างเหมาบริการของ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ ด้านนโยบายการจ้างเหมาพนักงานบริการ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นๆ ที่ให้บริการพนักงานจ้างเหมาบริการ เข้ามายื่นข้อเสนอในการดำเนินงาน เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับบริษัทฯ ควรสรรหาพนักงานในตำแหน่งที่เหมาะสม และเกิดผลกระทบต่อความเสียหายน้อยที่สุดเมื่อมีการลาออก ส่วนด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงอัตราเงินเดือน และสวัสดิการ ให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและระยะเวลาการปฏิบัติงาน สำหรับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ควรมีการพิจารณาปรับอัตราเงินเดือน และให้สวัสดิการ ที่มีความยุติธรรมต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน หรือมีผลงานในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ควรปรับเปลี่ยนสัญญาการจ้างงานให้มีระยะเวลายาวขึ้น เพื่อสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต เนื่องจากการจัดทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้เป็นเป็นการศึกษาปัญหาของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) ของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในภาพกว้าง เป็นกรณีศึกษา ด้วยวิธีการศึกษา สืบค้นข้อมูลทางเอกสาร และการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาคือต่อไปในอนาคต ควรทำการศึกษาเจาะลึกถึงสภาพปัญหาของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) ในด้านต่างๆ รวมถึงการวิเคราะห์นโยบายและความเหมาะสมระหว่างการสรรหาและจ้างงาน โดยตรงกับการจ้างงาน โดยผ่านบริษัทจ้างเหมาบริการ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค และหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและรักษาบุคลากรไว้ได้ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร