

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยในปี พ.ศ. 2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นกัน ซึ่งประเทศไทยประสบปัญหาความผันผวนในเรื่องของค่าเงินบาท ทำให้อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทของไทยมีมูลค่าลดลง พร้อมกันนี้โลกได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก มีการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจอย่างเสรีทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสูงมาก ทำให้ภาคธุรกิจมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวิเคราะห์ตัดสินใจและกำหนดแนวทางธุรกิจที่ถูกต้องใช้กลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการบริหารงานและพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมและปรับเปลี่ยนไปตามสภาวะความเปลี่ยนแปลงปัจจัยต่างๆ รวมทั้งระบบเศรษฐกิจโลกเพื่อให้ธุรกิจขยายตัวได้อย่างไม่มีข้อจำกัด และสามารถแข่งขันกันในระบบการตลาด

ธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ จะประสบความสำเร็จและบรรลุถึงจุดมุ่งหมายได้นั้นขึ้นอยู่กับหลักการบริหารจัดการ 4 ประการ ได้แก่ คน(Man) เงิน(Money) วัสดุ(Material) และการจัดการ(Management) ปัจจัยด้านคนหรือมุมมองใหม่เรียกว่า ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นหนึ่งในทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ เพราะว่ามีมนุษย์เป็นผู้ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามเป้าหมายก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลด้วยความประหยัด และในทางตรงกันข้ามมนุษย์ก็ก่อให้เกิดปัญหาแก่ธุรกิจหรือองค์กรได้เช่นกัน เพราะมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความต้องการ มีความคาดหวัง มีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกัน การที่จะนำคนที่อยู่ในองค์กร ทำงานให้กับองค์กรด้วยความกระตือรือร้น ทুম่ความสามารถให้กับองค์กรอย่างเต็มที่นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการและความพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งก็คือการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลที่ทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะงานที่เราทำจะเป็นอะไรก็ตาม การใช้วิธีจูงใจคนเป็นสิ่งจำเป็นในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรภายใต้เงื่อนไขและนโยบายที่เป็นอยู่ในความเป็นจริงแล้วการจูงใจเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ เรารู้ว่าหากคนมีเป้าหมายเดียวกันและมีแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพดีแล้ว คนเหล่านั้นก็สามารถผ่านพ้นอุปสรรคไปได้ทั้งหมดดังคำพูด “ ความสำเร็จของธุรกิจหรือบริษัทเป็นเพราะคนขององค์กรหรือบริษัทนั่นเอง ”

เนื่องจากบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เดิมที่เป็นบริษัทฯ ที่สังกัดกระทรวงการคลัง และกระทรวงการคลังถือหุ้นกว่า 50 % ทำให้บริษัทฯ เป็นรัฐวิสาหกิจ ต่อมาภายหลังได้แปรสภาพเป็นบริษัทฯ มหาชน ส่งผลให้การบริหารงานต่าง ๆ สามารถกระทำได้สะดวกยิ่งขึ้นมีความคล่องตัวในการบริหารงานต่าง ๆ บริษัทฯ ได้เล็งเห็นสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจในขณะนั้นว่าอัตราการเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจประกันภัยน่าจะมีแนวโน้มอยู่ในระดับคงที่หรือจะโตก็ไม่เกิน 10 % จึงมีนโยบายในการงดการรับพนักงานใหม่เพิ่ม ซึ่งในความเป็นจริงปรากฏว่าปริมาณงานมีมากขึ้น พนักงานที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับงานที่เข้ามาใหม่ได้ทันตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทฯ ต้องจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการ (Outsourcing) มาทำงานชั่วคราวไปพลางก่อน แต่กลับปรากฏว่าระยะเวลาผ่านไปต้องทำการจ้างเหมาพนักงานดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ทั้งนี้ในปี 2550 บริษัทฯ มีพนักงานจ้างเหมาบริการจำนวนทั้งสิ้น 279 คน โดยพนักงานจ้างเหมาดังกล่าวจะได้รับอัตราเงินค่าจ้างคงที่ ไม่มีการปรับเงินค่าจ้างเพิ่มแต่อย่างใด ทำให้พนักงานจ้างเหมาบางส่วนได้ลาออก ดังสถิติตั้งแต่ปี 2548 พบว่า มีพนักงานจ้างเหมาบริการลาออกถึง 103 คน และในปี 2549 ลาออก 85 คน สำหรับในปี 2550 ตั้งแต่เดือนมกราคม – ปัจจุบัน มีพนักงานลาออกถึง 24 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน).2550) ส่งผลให้บริษัทฯ จะต้องรับทดแทนอยู่ตลอดเวลา การที่พนักงานจ้างเหมาบริการลาออกและมีการจ้างใหม่ทดแทนจึงเกิดผลกระทบในการปฏิบัติงาน ต้องฝึกอบรมพนักงานทดแทนดังกล่าวให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย ซึ่งเมื่อได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานไปได้ระยะเวลาหนึ่งก็จะมีพนักงานดังกล่าวลาออกอีกจะเป็นอย่างนี้โดยตลอด

จากผลกระทบดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรหนึ่งในบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เห็นว่าในการจ้างเหมาพนักงานบริการ ดังกล่าว ยังประสบกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ อีกนัยหนึ่งประการซึ่งหากไม่ได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโดยเร่งด่วน จะส่งผลกระทบอย่างต่อเนื่องซึ่งจะสร้างความเสียหายที่มีอาจประเมินมูลค่าความเสียหายได้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) : ศึกษากรณี บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด(มหาชน) และเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการพนักงานจ้างเหมาบริการของ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการจ้างเหมาพนักงานบริการ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

## 1.3 คำนิยามศัพท์

1.3.1 การจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงาน จ้างบุคลากรจากภายนอกให้ปฏิบัติงาน หรือบริการงานในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะทางธุรกิจ

1.3.2 บริษัท หมายถึง บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1.3.3 บุคลากร หมายถึง ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1.3.4 นโยบายการบริหารจัดการการจ้างเหมาพนักงานบริการ หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ ของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1.3.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์กรประกอบที่ส่งเสริมและแนวโน้มให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

1.3.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบต่อการปฏิบัติงาน

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาปัญหาของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) : ศึกษากรณี บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2549 – มีนาคม 2550 มีแนวทางการศึกษา ดังนี้

1.4.1 ศึกษารูปแบบและลักษณะการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ

1.4.2 ศึกษาปัญหาการจ้างเหมาพนักงานบริการ และผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1.4.3 ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการ ของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

## 1.5 ประเด็นการศึกษา

1.5.1 ศึกษารูปแบบและลักษณะการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing)

1.5.2 ศึกษาความเป็นมาและลักษณะการดำเนินงานของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1.5.3 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการจ้างเหมาพนักงานบริการ

1.5.4 ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการพนักงานจ้างเหมาบริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

## 1.6 วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการดังนี้

### 1.6.1 แหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ดังนี้

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์บุคลากรในบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 32 คน ดังนี้

1.1) ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 6 คน

1.2) หัวหน้าฝ่าย จำนวน 5 คน

1.3) พนักงานจ้างเหมาบริการในแต่ละฝ่ายๆละ 1 คน รวมเป็น 21 คน

2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลในการวิจัยเกี่ยวข้องกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวบรวมได้จาก หนังสือรายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ วารสารทางวิชาการ รวมทั้ง Internet ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นต้น

### 1.6.2 การเก็บข้อมูล

1) การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ขอข้อมูลสนับสนุนจากฝ่ายต่างๆ ของบริษัททิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ รายงานการประชุม แผนงาน หนังสือรายงานประจำปี รวมทั้งการสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของบุคลากร

2) การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ วารสารทางวิชาการ รวมทั้ง Internet ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing)

### 1.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากงานวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยมีกระบวนการการวิเคราะห์ ดังนี้

1) รูปแบบและลักษณะการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) ในส่วนนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและลักษณะการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการทั้งรูปแบบและลักษณะโดยทั่วไป ตลอดจนของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เอง หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์ความแตกต่างของรูปแบบและลักษณะการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการว่าเป็นอย่างไร

2) ในขั้นต่อมา ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาและลักษณะการดำเนินงานของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึงความเป็นมาในการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) ของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ว่าทำไมจึงต้องจ้างเหมาพนักงานบริการอื่นๆ หรือไม่อย่างไร

3) โดยทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการจ้างเหมาพนักงานบริการ ที่มีผลกระทบต่อบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

4) สำหรับในขั้นตอนนี้ จะศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) จากผู้ให้สัมภาษณ์และจากการสังเคราะห์และวิเคราะห์ของผู้วิจัย

5) ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ได้ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการพนักงานจ้างเหมาบริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปสำหรับผู้สนใจศึกษาในประเด็นนี้ เพื่อเป็นการต่อยอดของการวิจัย รวมทั้งเป็นการค้นคว้าหาคำตอบในประเด็นที่งานวิจัยครั้งนี้ยังไม่ได้หาคำตอบ

### 1.6.4 การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยจำแนกออกเป็น 5 บท ประกอบด้วย

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย ที่มาความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คำนิยามศัพท์ ขอบเขตการศึกษา ประเด็นศึกษา และวิธีการวิจัย ประกอบด้วย แหล่งข้อมูล การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอข้อมูลผลการวิจัย

บทที่ 2 ประกอบด้วยแนวคิดในการวิจัย ในที่นี้ใช้แนวคิดการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดในการศึกษา รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 ความเป็นมาและสภาพปัญหา

บทที่ 4 ผลการศึกษา ประกอบด้วย 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

4.1) ปัญหาการจ้างเหมาพนักงานบริการ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

4.2) แนวทางการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1) ด้านนโยบายการจ้างเหมาพนักงานบริการ

2) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1) บทสรุปผลการศึกษา

5.2) ข้อเสนอแนะสำหรับผลการศึกษาและแนวทางการวิจัยในระยะต่อไป

### 1.6.5 แผนการดำเนินการวิจัย

เรื่อง	พ.ศ. 2549		พ.ศ.2550			
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
1. หาข้อมูลเพื่อจัดทำเค้าโครงการวิจัย (Proposal)	→					
2. จัดทำเค้าโครงการวิจัยเสนออาจารย์ แก้ไขปรับปรุง		→				
3. เก็บข้อมูลการวิจัยเอกสารจากหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต			→			
4. เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลเป้าหมาย จำนวน 32 คน				→		
5. นำข้อมูลตามขั้นตอนที่ 3 และ 4 มาสังเคราะห์ เรียบเรียง และวิเคราะห์ ตามกรอบแนวความคิดในการศึกษา					→	
6. เก็บข้อมูลเพิ่มเติม				→		

เรื่อง	พ.ศ. 2549		พ.ศ.2550			
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค.
7. นำเสนอรายงานวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา					→	
8. ทำการแก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา						→
9. เสนองานวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อบัณฑิตวิทยาลัย						→

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ได้องค์ความรู้ในการจ้างเหมาพนักงานบริการของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1.7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการการจ้างเหมาพนักงานบริการ ของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ผู้อำนวยการหอสมุด