

### บทที่ 3

#### ความเป็นมาและสภาพปัญหา

##### 3.1 ความเป็นมาของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด(มหาชน)

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด(มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2494 โดยฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ด้วยทุนจดทะเบียน 2,000,000 บาท

ในปี 2507 ทางราชการได้รับโอนหุ้นของ ฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ และท่านผู้หญิงวิจิตรา ธนะรัชต์ มาเป็นของกระทรวงการคลังส่วนหนึ่งและปี 2518 รับโอนหุ้นของ ฯพณฯ จอมพลประภาส จารุเสถียร เป็นของกระทรวงการคลังอีกส่วนหนึ่ง ทำให้กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทถึง 55.6 เปอร์เซ็นต์ เป็นผลให้บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงการคลัง ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

ในปี 2533 เมื่อวันที่ 6 มีนาคม บริษัทฯ ได้เปิดทำการที่อาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นของตนเองเป็นอาคาร 7 ชั้น ตั้งอยู่ ณ 63/2 ถนนพระราม 9 ห้วยขวาง กรุงเทพฯ และบริษัทฯ ยังได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทฯ ดีเด่นแห่งปี ซึ่งถือเป็นเกียรติประวัติสูงสุดของบริษัทฯ และพนักงานทุกคน

ในปี 2536 คณะรัฐมนตรี ได้มีมติให้กระทรวงการคลังกระจายหุ้นที่ถืออยู่ในบริษัทฯ อาทิ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ทำให้สัดส่วนการถือหุ้นของกระทรวงการคลังเหลือเพียงร้อยละ 5.24

ต่อมาในปี 2537 – 2539 บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจากเดิม 80 ล้านบาทเป็น 240 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 24,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท และในเดือน มีนาคม 2538 คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติให้แปรสภาพบริษัทฯ จาก รัฐวิสาหกิจ เป็นบริษัทมหาชน และในเดือนมิถุนายนปีเดียวกันนี้ คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติในหลักการ เรื่องการแปรรูปเป็นบริษัทมหาชน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบายของรัฐ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 อีกทั้ง ยังเป็นการเตรียมการบริษัทฯ ให้มีความคล่องตัว ในการดำเนินงานและพร้อมที่จะแข่งขัน ในภาวะการแข่งขันเสรี ของธุรกิจประกันภัย ตามข้อตกลงของแกตต์ (GATT)

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัท มหาชน จำกัด ต่อกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 18 ตุลาคม 2538 โดยมีกระทรวงการคลัง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสินและการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ในปี 2542 บริษัทฯ ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จากสถาบัน SGS Yarsley International Certification Services Limited แห่งประเทศอังกฤษ ผู้การเป็น “บริษัทประกันวินาศภัยแห่งแรกของไทยที่ได้รับ ISO 9002 ทุกระบบขององค์กร”

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ขยายการบริการผ่านตัวแทนคุณภาพ, 19 สำนักงานสาขา และ 13 สำนักงานตัวแทน พร้อมทั้งขยายศักยภาพการให้บริการของบริษัทฯ ผ่านจุดให้บริการของธนาคาร ออมสิน, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและที่ทำการไปรษณีย์ 1,146 แห่งทั่วประเทศ รวมทั้งการให้บริการเคลื่อนที่ผ่านรถ Mobile Office ฯลฯ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีจึงได้มุ่งเน้นในการพัฒนาเทคโนโลยีมาโดยตลอด และในปีที่ผ่านมาได้ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure) ของบริษัทฯ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น โดยปรับปรุงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ทั้งในสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาใหม่ ทำให้หน่วยงานต่างๆ สามารถติดต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในการใช้ระบบงานสารสนเทศทั่วไป การติดต่อโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการใช้อินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ ต่อไป นอกจากนี้ยังได้มีการฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

### 3.2 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัททิพยประกันภัย

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจ ดังนี้

1. ธุรกิจประกันวินาศภัย (Non Life Insurance) แบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

2. ธุรกิจการลงทุนบริษัทฯ สามารถประกอบธุรกิจการลงทุนตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ภายใต้การควบคุมของกรมการประกันภัย โดยนำเงินที่เหลือจากธุรกิจประกันภัยไปลงทุนในรูปแบบต่างๆ อาทิ การฝากเงินกับสถาบันการเงิน ตั๋วสัญญาใช้เงิน พันธบัตรรัฐบาล และเงินลงทุนในหลักทรัพย์ทั้งระยะสั้น และระยะยาว

การประกันอัคคีภัย เป็นการให้ความคุ้มครองความเสียหาย อันเกิดจากไฟไหม้ ไฟฟ้า การระเบิด ที่เกิดแก่ทรัพย์สินที่เอาประกัน เช่น สิ่งปลูกสร้าง อาคารสำนักงาน โรงงาน สต็อกสินค้า เครื่องจักร เฟอร์นิเจอร์ และสินค้าที่อยู่ในสิ่งปลูกสร้าง โดยยกเว้นวัตถุบางอย่าง เช่น เงินแท่ง ทองแท่ง อัญมณี โบราณวัตถุ หรือศิลปวัตถุที่มีมูลค่าเกิน 2,000 บาท เอกสารแบบแปลน ภาพเขียน

เงินตรา ธนบัตร ทั้งนี้การประกันอัคคีภัย สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก ๆ คือ บ้าน โรงงาน อาคารขนาดใหญ่ และอื่นๆ

การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง คือการให้ความคุ้มครองความเสียหายของสินค้า ในช่วงระหว่างการขนส่ง ซึ่งอาจจะเกิดจากอุบัติเหตุที่คาดไม่ถึง เช่น เรือล่ม เรือเกยตื้น เรือไฟไหม้ เรือระเบิด เครื่องบินตก ฯลฯ โดยบริษัทแบ่งการรับประกันภัยออกเป็น 2 ประเภท คือ การรับประกันภัยการขนส่งสินค้าทั้งทางบก ทางเรือ ทางอากาศ และการรับประกันภัยตัวเรือ เครื่องจักร อุปกรณ์เรือ

การประกันภัยรถยนต์ เป็นการให้ความคุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากอุบัติเหตุ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ที่มีผลบังคับใช้สำหรับรถยนต์และรถจักรยานยนต์ โดยจะชดใช้ค่าเสียหาย ตามวงเงินที่ระบุในพระราชบัญญัติ

2. การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ประกอบด้วย การประกันภัยบุคคลที่สาม การประกันภัยบุคคลที่สาม/ลักทรัพย์ และการประกันภัยประเภทรวม หรือประกันภัยชั้นหนึ่ง

การประกันภัยเบ็ดเตล็ด เป็นการประกันความเสียหายที่เกิดกับบุคคล หรือทรัพย์สินประเภทอื่น นอกเหนือจากการประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยอัคคีภัย และประกันภัยทางทะเลและขนส่ง อาทิ

1. การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล
2. การประกันภัยอุบัติเหตุเดินทาง
3. การประกันภัยสำหรับเงิน
4. การประกันภัยโจรกรรม
5. การประกันภัยเครื่องจักร
6. การประกันภัยเครื่องบิน
7. การประกันภัยปิโตรเคมี และพลังงาน
8. การประกันภัยความเสี่ยงทุกชนิด
9. การประกันมะเร็ง
10. การประกันภัยสุขภาพ

### 3.3 ความเป็นมาในการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) ของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สืบเนื่องมาจากปี พ.ศ. 2540 ที่ภาวะเศรษฐกิจโลกตกต่ำ โดยประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นกัน และประสบปัญหาความผันผวนในเรื่องของค่าเงินบาท ทำให้อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทของไทยมีมูลค่าลดลง ทั้งนี้ระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันอย่างเสรีทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสูงมากขึ้น เป็นเหตุให้ภาคธุรกิจมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวิเคราะห์ตัดสินใจและกำหนดแนวทางการธุรกิจและใช้กลยุทธ์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการบริหารงานและพัฒนาองค์กรให้สามารถปรับเปลี่ยนไปตามสภาวะความเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยต่างๆ เพื่อให้ธุรกิจขยายตัวได้อย่างไม่มีข้อจำกัดและสามารถแข่งขันกันในระบบการตลาด

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจในขณะนั้นว่ามีอัตราการเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจประกันภัย น่าจะมีแนวโน้มอยู่ในระดับคงที่หรือจะเจริญเติบโตก็ได้ไม่เกินร้อยละ 10 จึงมีนโยบายในการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยการครบพนักงานใหม่เพิ่ม แต่ในความเป็นจริงปรากฏว่าปริมาณงานมีเพิ่มมากขึ้น ทำให้พนักงานที่มีอยู่ ไม่สามารถรองรับงานที่เพิ่มเข้ามาใหม่ได้ทันตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ผู้บริหารของบริษัทฯ มีนโยบายในการรับพนักงานเพิ่มโดยมุ่งเน้นการประหยัดต้นทุนในการจ้างพนักงานในสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ จึงมีนโยบายการจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการ (Outsourcing) มาทำงานชั่วคราวไปพลางก่อน โดยเริ่มมีการจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการ นับตั้งแต่นั้นมาจนถึงปัจจุบัน

ทั้งนี้บริษัท ฯ ได้ทำการจัดจ้างบริษัท ดีพีเซอร์เวย์แอนด์ลอว์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่เปิดดำเนินการเพื่อสนับสนุนในด้านพนักงานให้กับบริษัท ฯ โดยดำเนินการในด้านการจัดการเกี่ยวกับพนักงานจ้างเหมาบริการ ซึ่งพนักงานจ้างเหมาบริการดังกล่าวต้องเป็นพนักงานประจำของบริษัท ดีพีเซอร์เวย์แอนด์ลอว์ จำกัด โดยพนักงานจ้างเหมาบริการจะต้องมีคุณสมบัติและได้รับสวัสดิการดังนี้

คุณสมบัติของพนักงาน	: วุฒิปวช., ปวส., ปริญญาตรี
อัตราเงินเดือน	: วุฒิปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงาน ได้รับเงินเดือน 8,500 – 9,000 บาท โดยจะทำการจ้างเป็นรายวัน หากหยุดงานในวันใดจะถูกหักเงินในวันนั้นๆ
การปรับเงินเดือน	: ไม่มีการพิจารณาปรับเงินเดือน
โบนัส	: ไม่มี
ค่าล่วงเวลา	: จ่ายตามชั่วโมง/วัน การทำงานล่วงเวลา
สวัสดิการอื่นๆ	: ประกันสังคม ประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพ

เวลาในการทำงาน : 8.30 น. – 16.30 น

การลา และวันหยุด : ทำงานครบ 1 ปี สามารถลาพักร้อน 6 วัน/ปี (ไม่มีการสะสมในปีต่อไป)

- ลาป่วย 20 วัน ต่อ ปี
- ลากิจ 5 วัน ต่อ ปี
- ลาประช
- ลาคลอดบุตร

กฎระเบียบข้อบังคับ : เป็นไปตามของบริษัท ดีพีเซอร์เวย์แอนด์ลอร์ จำกัด

นอกจากนี้พนักงานจ้างเหมาบริการ จะได้เข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) อย่างต่อเนื่อง เปรียบเสมือนเป็นพนักงานประจำคนหนึ่งของบริษัทฯ แม้ว่าบริษัทฯ จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างเสริมให้พนักงาน มีการพัฒนาความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเอง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรมากเพียงใด ก็ยังประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งเกิดจากพนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และไม่มีคามพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเหล่านั้นทิ้งงาน หลบเลี่ยงงาน และลาออกในที่สุด

จากสถิติการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการในปี 2548 พบว่า มีอัตราการลาออกสูงถึง 103 คน และในปี 2549 ลาออก 85 คน ส่วนในปี 2550 ตั้งแต่เดือนมกราคม - มีนาคม มีพนักงานจ้างเหมาบริการลาออกถึง 24 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน).2550) ทำให้บริษัทฯ ต้องรับพนักงานทดแทนอยู่ตลอด ซึ่งผลกระทบจากการลาออกนี้ ทำให้บริษัทฯ ต้องสูญเสียงบประมาณในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ และการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่างลงไม่ต่อเนื่องก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และในปี 2550 นี้เอง บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานจ้างเหมาบริการทั้งสิ้น 279 คน และมีพนักงานจ้างเหมาบริการทั้งหมด 22 ฝ่าย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนพนักงานของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ปี 2550 จำแนกตามฝ่าย

ลำดับ	ฝ่าย	อัตรากำลังปัจจุบัน		
		ทิพย	บริษัทจ้างเหมาบริการ (DP)	รวม
1	ผู้บริหารระดับสูง	12	-	12
2	ฝ่ายเลขานุการบริษัท	14	2	16
3	ฝ่ายตรวจสอบ	10	-	10
4	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	13	8	21
5	ฝ่ายพัฒนาการตลาด	9	5	14
6	ฝ่ายการตลาด 1	13	10	23
7	ฝ่ายการตลาด 2	16	8	24
8	ฝ่ายการตลาด 3	16	20	36
9	ฝ่ายการตลาด 4	18	7	25
10	ฝ่ายกิจการสาขา	197	37	234
11	ฝ่ายประกันอัคคีภัย	21	1	22
12	ฝ่ายประกันภัยทางทะเลและขนส่ง	12	8	20
13	ฝ่ายประกันภัยรถยนต์	36	6	42
14	ฝ่ายประกันภัยเบ็ดเตล็ด	30	22	52
15	ฝ่ายประกันภัยเครื่องบิน	4	-	4
16	ฝ่ายประกันภัยปิโตรเคมี และพลังงาน	8	-	8
17	ฝ่ายประกันภัยโครงการพิเศษ	9	2	11
18	ฝ่ายสินไหมทั่วไป	16	13	29
19	ฝ่ายสินไหมรถยนต์	60	28	88
20	ฝ่ายกฎหมาย	13	10	23
21	ฝ่ายวางแผนและพัฒนาองค์กร	8	2	10
22	ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป	24	3	27
23	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	25	32	57
24	ฝ่ายบัญชี	26	5	31
25	ฝ่ายการเงิน	52	48	100
26	ฝ่ายการลงทุน	7	2	9
	รวม	669	279	948

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน).2550

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าจำนวนพนักงานจ้างเหมาบริการ คิดเป็นร้อยละ 42 .00 ของพนักงานประจำทั้งสิ้น 669 คน และปฏิบัติงานในเกือบทุกฝ่ายของบริษัทฯ จะสังเกตได้ว่ามีเพียง 4 ฝ่ายเท่านั้นที่ไม่มีพนักงานจ้างเหมาบริการ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายประกันภัยเครื่องบิน และฝ่ายประกันภัยปิโตรเคมี และพลังงาน เนื่องจากในระดับผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายตรวจสอบ จะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความมั่นคงและความลับของบริษัท จึงไม่ใช้บุคลากรชั่วคราวจากภายนอก ส่วนฝ่ายอื่นๆ ได้แก่ ฝ่ายประกันภัยเครื่องบิน และฝ่ายประกันภัยปิโตรเคมี และพลังงาน จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะทาง จึงไม่สามารถจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการได้เช่นกัน ทั้งนี้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ผูกขาดใช้บริการพนักงานจ้างเหมาบริการ ของบริษัท ดีพีเซอร์เวย์แอนด์ลอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ดำเนินการเพื่อ Support ในด้านพนักงานให้กับ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มาโดยตลอด โดยมีลักษณะการดำเนินงานดังนี้

1. เมื่อแต่ละฝ่ายในบริษัทฯ มีความประสงค์จะรับพนักงานจ้างเหมาบริการ จะต้องทำบันทึกเพื่อขออนุมัติจ้างเหมาบริการจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทฯ เพื่ออนุมัติ
2. เมื่อกรรมการผู้จัดการใหญ่อนุมัติเรียบร้อยแล้ว จึงจะแจ้งให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทราบ เพื่อดำเนินการสรรหาพนักงานจ้างเหมาบริการต่อไป โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป จะเปิดรับสมัครเป็นการทั่วไป และทำการคัดเลือก และสัมภาษณ์เองในชั้นหนึ่งก่อน
3. พนักงานจ้างเหมาบริการต้องผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการจัดจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการคัดเลือกอีกครั้งหนึ่ง หลังจากที่คัดเลือกพนักงานจ้างเหมาบริการได้แล้ว จะส่งผลการคัดเลือกและเอกสารใบสมัครต่าง ๆ ของพนักงานจ้างเหมาบริการส่งให้บริษัท ดีพีเซอร์เวย์แอนด์ลอร์ จำกัด ดำเนินการจัดจ้างเป็นพนักงานจ้างเหมา โดยจะมีการต่อสัญญาการทำงานปีต่อปีกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สำหรับเหตุผลสำคัญที่บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) จ้างเหมาพนักงานบริการ ก็เนื่องจากการควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายของบริษัท ฯ ภายใต้สถานะเศรษฐกิจตกต่ำ โดยการจ้างเหมาพนักงานบริการนี้สามารถควบคุมเรื่องค่าใช้จ่ายและสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานที่แน่นอน และสามารถเลิกจ้างได้ง่าย หากพนักงานปฏิบัติงานไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ หรือบริษัทฯ มีนโยบายลดจำนวนพนักงาน เพราะมีการต่อสัญญากันเป็นรายปี ทำให้ไม่มีภาระผูกพันอื่นๆ กับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพราะพนักงานจ้างเหมาบริการจะอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบริษัทที่รับจ้างเหมาบริการ

### 3.4 สภาพปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นหนึ่งในทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ เพราะมนุษย์เป็นผู้ดำเนินกิจการให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลด้วยความประหยัด และในทางตรงกันข้ามมนุษย์ก็ก่อให้เกิดปัญหาแก่ธุรกิจหรือองค์กรได้เช่นกัน เพราะมนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจมีความต้องการ มีความคาดหวัง มีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกัน การที่จะนำคนที่อยู่ในองค์กร ทำงานให้กับองค์กรด้วยความกระตือรือร้น ทุ่มความสามารถให้กับองค์กรอย่างเต็มที่นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการและความพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งก็คือการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลที่ทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะงานที่เรากำลังจะทำอะไรก็ตาม การใช้วิธีจูงใจคนเป็นสิ่งที่จำเป็นในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรภายใต้เงื่อนไขและนโยบายที่เป็นอยู่ในความเป็นจริงแล้วการจูงใจเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้

ดังนั้นบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ต้องประสบกับปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการอย่างต่อเนื่อง ดังสถิติตั้งแต่ปี 2548 พบว่ามีพนักงานจ้างเหมาบริการลาออกถึง 103 คน และในปี 2549 ลาออก 85 คน สำหรับในปี 2550 ตั้งแต่เดือนมกราคม – ปัจจุบัน มีพนักงานลาออกถึง 24 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน).2550) ส่งผลให้บริษัทฯ จะต้องรับทดแทนอยู่ตลอดเวลา การที่พนักงานจ้างเหมาบริการลาออกและมีการจ้างใหม่ทดแทนทำให้เกิดผลกระทบในการปฏิบัติงาน คือ ต้องทำการอบรมและสอนงานใหม่ ทำให้เสียเวลาและก่อให้เกิดผลกระทบในด้านประสิทธิภาพของงาน เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันต้องอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่อีกทั้งมีการพัฒนาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา ทำให้พนักงานประจำต้องเรียนรู้พร้อมกันนั้นจะต้องสอนงานให้กับพนักงานจ้างเหมาบริการที่เข้ามาใหม่ จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดน้อยลงและหากมีการลาออกบ่อยและเป็นจำนวนมากก็จะส่งผลกระทบต่อความเสียหายของบริษัทอย่างมากและเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการของบริษัท ซึ่งเมื่อได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้งานไปได้ระยะเวลาหนึ่งก็จะมีพนักงานดังกล่าวลาออกอีกจะเป็นอย่างนี้โดยตลอด นอกจากนี้ในการสรรหาพนักงานใหม่ ทางบริษัทฯ ต้องผ่านขั้นตอนการสรรหาจากคณะกรรมการสรรหา ซึ่งจะใช้เวลาในการสรรหาไม่ต่ำกว่า 1 เดือนขึ้นไป ทำให้งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานจ้างเหมาบริการดังกล่าวไม่มีพนักงานรองรับในการปฏิบัติงานนั้นๆ ทำให้ต้องให้พนักงานประจำหรือพนักงานจ้างเหมาบริการที่มีอยู่ในฝ่ายมาช่วยทำงานในส่วน of พนักงานจ้างเหมาบริการที่ลาออก ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ปริมาณงานจะสะสมมากขึ้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจะลดน้อยลงไป การบริการลูกค้าจะมีผลกระทบในด้านความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

อาทิเช่น การออกกรมธรรม์จะได้ช้าลง และการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าไม่ดีพอ ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความเสียหายที่มีอาจประเมินมูลค่าความเสียหายได้

อย่างไรก็ตามการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการนั้น จะช่วยลดผลกระทบต่างๆที่เกิดขึ้นกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และจะนำไปสู่การบริหารงานที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการศึกษาปัญหาของการจ้างเหมาพนักงานบริการ ว่ามีสาเหตุใดบ้างที่มีปัญหาในการลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการการจ้างเหมาพนักงานบริการของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในอนาคต

ชำนาญกานท์หอสมุด