

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก
THE SATISFACTION OF USERS TO OUTSOURCING

¹⁾ สุวารีย์ ยิ้มละมัย ²⁾ ดร.ต่อศักดิ์ ศิริโวหาร ²⁾ รศ.วันทนีย์ ภูมิภักทราคม
¹⁾ Suwaree Yimlamai ²⁾ Dr. Torsak Siriwoharn ²⁾ Assoc. Prof. Wantanee Phumpatrakom

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอกและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก ตามปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์ในการจ้างงานภายนอก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก โดยภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ ถูกค่าเป็นรายบุคคล และสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก ตามประสบการณ์ในการใช้การจ้างงานภายนอกพบว่า โดยภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และสิ่งที่สัมผัสได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการเอาใจใส่ถูกค่าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the satisfaction of users to outsourcing and to compare the satisfaction of users to outsourcing by personal factors and experience. The sample of this study was 200 respondents. The questionnaire with reliability of 0.94 was used to collect data. The statistical used in analyzing data were percentage, arithmetic mean, standard deviation and t – test.

¹⁾นักศึกษาลัทธิศึกษาดูการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์

²⁾อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์

The finding were as follows :

1. The level satisfaction of users to outsourcing by experience as a whole and the each aspect of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles were at moderate level.
2. Comparing the level satisfaction of users to outsourcing by experience as a whole and the each aspect of reliability, responsiveness, assurance and tangibles had non significant difference while empathy had significant difference at the .05 level.

ความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศไทยที่เกิดขึ้นในปี 2540 ซึ่งถือได้ว่าเป็นวิกฤตเศรษฐกิจที่มีความรุนแรงมากที่สุดครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์ (คณะกรรมการการศึกษาและเสนอแนะมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการเงินของประเทศ 2541) ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กรต่าง ๆ จนบางองค์กรถึงกับปิดกิจการ องค์กรที่เหลืออยู่ได้นั้นต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรและระบบบริหารจัดการของตนเองใหม่ให้สามารถปรับตัวให้รอดได้หรือเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจได้ โดยเฉพาะการทำให้องค์กรมีขนาดเล็กลง ให้มีความคล่องตัวในการบริหารและท่ามกลางกระแสเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์ประจวบกับสถานการณ์ทางการเงินที่ไม่แน่นอนการลดการจ้างพนักงานประจำ จำกัดการใช้ทรัพยากรทุกประเภท เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด แนวทางหนึ่งที่ได้รับคามนิยอย่างกว้างขวางและรวดเร็วในหมู่ผู้บริหารที่ชาญฉลาดและทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันคือ การจ้างงานภายนอก

การจ้างงานภายนอก คือ ยุทธวิธีหนึ่งที่องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ให้ความสนใจ มีลักษณะเป็นการตัดงานที่ไม่ใช่งานหลักขององค์กร ใ้บุคคลภายนอกเป็นผู้บริหารจัดการ ซึ่งเป็นการจัดกระบวนการทางธุรกิจให้เกิดความกระชับเหมาะสมกับขนาดและค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการการจ้างงานภายนอก องค์กรส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้การดำเนินงานขององค์กรโดยรวม ลดต้นทุน และเพิ่มรายได้จากประสิทธิภาพของงาน รวมทั้งคาดหวังว่าจะได้รับถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและการบริหารงานใหม่ ๆ ของผู้ให้บริการจากการจ้างงานภายนอก ที่เข้ามาช่วยบริหารจัดการ โดยคำนึงถึง ต้นทุน คุณภาพ ความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และผลกระทบที่อาจขึ้นได้ จะเห็นได้ว่าในทางปฏิบัติการจ้างงานภายนอก จึงเป็นกิจกรรมที่ถูกส่งต่อเพื่อดำเนินกิจการภายนอกองค์กร และนำบุคลากรจากภายนอกเข้ามาดำเนินกิจกรรมภายในองค์กรตั้งแต่การบริหารการว่าจ้างหรือจ้างแรงงาน รวมถึงการคัดเลือกเข้าทำงาน ทำสัญญาว่าจ้าง การกำหนดค่าจ้าง และมีการจัดการด้านสวัสดิการ การจัดวันหยุดวันลา การจ่ายเงินทดแทน การสั่งการ การรับฟังความคิดเห็นของฝ่ายลูกจ้าง การเจรจาต่อรองกับ

ลูกจ้าง การแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่ง หน้าที่การงาน การออกระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน การรักษาสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

จึงเป็นที่แน่ชัดว่าการจ้างงานภายนอกจะมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องไปจนถึงอนาคต คือองค์กรจะเลิกลงหรือก็ไม่มีการขยายตัว และงานบางอย่างที่ไม่ควรทำเอง เพื่อเป็นการลดจำนวนคน ลดภาระงบประมาณ เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งนายจ้างไม่ต้องการจ้างคนงานประจำไว้มากนัก เกินไปโดยส่งต่อกิจกรรมที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักที่องค์กรเคยปฏิบัติเอง เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี พนักงาน ซึ่งอาจส่งต่อทั้งหมด หรือบางส่วนให้กับผู้ให้บริการจากภายนอกซึ่งมีความชำนาญ และมีความพร้อมมากกว่าเป็นผู้ดำเนินการให้และกระแสดความนิยมของการจ้างงานภายนอก ที่นโยบายขององค์กรต่าง ๆ ที่มีต่อการจ้างงานภายนอก มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งแพร่หลายไปในทุกอุตสาหกรรม และในขณะเดียวกันฝ่ายผู้ให้บริการงานการจ้างงานภายนอกก็มีมากขึ้นตาม ความต้องการของตลาด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ ความสามารถ ความชำนาญการและตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและครองใจผู้ใช้บริการตลอดไป ผู้ให้บริการการจ้างงานภายนอกได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านคุณภาพในการให้บริการเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของบริษัท ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

จากปัญหาที่กล่าวมานั้น ซึ่งปัจจุบันมีบริษัทที่ให้บริการ การจ้างงานภายนอกมีมากขึ้นและต่างก็แข่งขันกันจะเป็นผู้นำทางด้านบริการการจ้างงานภายนอก และมีความต้องการทำให้ผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุด จึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานงานภายนอก ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลและผลวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการดูแล หรือให้บริการลูกค้าที่เป็นใช้บริการการจ้างงานภายนอก เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อไป ในขณะที่เดียวกับบริษัทที่ใช้บริการ การจ้างงานภายนอกอยู่แล้ว และที่อยู่ระหว่างการพิจารณาการจ้างงานภายนอก จะได้มีแนวคิดในการนำแหล่งทรัพยากรภายนอกมาใช้อย่างสมเหตุสมผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ การจ้างงานภายนอก

โจทย์วิจัย/ปัญหา

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอกมีระดับความสำคัญเป็นอย่างไรและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล และประสบการณ์ในการใช้การจ้างงานภายนอกหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก ตามปัจจัยส่วนบุคคล และประสบการณ์ในการใช้การจ้างงานภายนอก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บริษัทที่ใช้บริการการจ้างงานภายนอก จำนวนมากในหลายกิจกรรม ทั้งจ้างงานทั้งหมดในหน้าที่นั้น ๆ และการจ้างงานเป็นบางส่วน มีจำนวน 400 บริษัท
2. กลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) อ้างในประคอง วรรณสูตร, 2542 : 10) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน
 - 2.2 การสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากรายชื่อผู้ให้บริการ ของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด

ผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก โดยภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการรับประกันด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก ตามประสบการณ์ในการใช้การจ้างงานภายนอกพบว่า โดยภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และสิ่งที่สัมผัสได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก โดยภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ด้านการรับประกัน ข้อการรักษาความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นเพราะ การรักษาความลับของลูกค้าเป็นนโยบายที่ทางบริษัทได้ประกาศให้พนักงานรับทราบทุกคน หากมีการฝ่าฝืนหรือกระทำผิดจะมีการลงโทษตามระเบียบของบริษัท และถือเป็นหน้าที่ของพนักงานต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในการรักษาความลับของลูกค้าไม่ให้ข้อมูลกระจายสู่ภายนอก จึงทำให้ผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอกให้คะแนนสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรัตน์ อ่อนบุญมา (2548) ที่ได้ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย ภูมิศึกษา บริษัท เอส.เอ็น.เค จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย ภูมิศึกษา บริษัท เอส.เอ็น.เค จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ผลงานวิจัยของ สมัย บัวแก้ว (2548) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การสร้างความเชื่อมั่น ความเห็นอกเห็นใจ และสิ่งที่จับต้องได้ อยู่ในระดับปานกลาง และผลงานวิจัยของ จิตรลดา เทวทิวารักษ์ (2549) ที่ได้ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียมา ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียมา โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอกตามประสบการณ์ในการใช้การจ้างงานภายนอก พบว่า โดยภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้การจ้างงานภายนอกมากกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ใช้บริการน้อยกว่า 5 ปี โดยเฉพาะในด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ข้อการให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้การจ้างงานภายนอกมากกว่า 5 ปี จะมีความคุ้นเคยกับผู้ให้บริการมากกว่า เนื่องจากมีระยะเวลาในการทำงานร่วมกันมานาน จึงทำให้การทำงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการมีความเป็นกันเองเป็นรายบุคคล

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมัย บัวแก้ว (2548) ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบตามประเภท ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง แต่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ควรเน้นและปรับปรุง โดยภาพรวมในแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรเน้นและปรับปรุงข้อการจัดส่งพนักงานตรงตาม กำหนดเวลานัดหมาย

1.2 ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ควรเน้นและปรับปรุงข้อช่วยเหลือปัญหา ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

1.3 ด้านการรับประกัน ควรเน้นและปรับปรุงข้อส่งพนักงานมาทดแทนเมื่อพนักงาน ไม่มาปฏิบัติงาน

1.4 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ควรเน้นและปรับปรุงข้อการมีกิจกรรมร่วมกับ ลูกค้าอยู่เสมอ ข้อเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย และข้อมีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่าง ต่อเนื่อง

1.5 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ควรเน้นและปรับปรุงข้อบรรยากาศ/การตกแต่งของสำนักงาน ที่ให้บริการ

ถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก โดยภาพรวมจะอยู่ใน ระดับปานกลางทุกด้าน แต่ถ้าบริษัทการจ้างงานภายนอกต้องการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งภายนอกอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นหลายบริษัทในประเทศไทย จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิด ความเชื่อถือ ไว้วางใจ และมั่นใจในบริษัทที่ให้บริการ จึงต้องอาศัยชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และการ รับประกัน รวมทั้งการพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการจ้างงานภายนอกของ ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

2.2 ควรมีการเปรียบเทียบแนวทางการตลาดระหว่างบริษัทที่ให้บริการ การจ้างงาน ภายนอก โดยการศึกษาคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงบริการให้ ดีขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาภาพลักษณ์ของบริษัทรับจ้างงานภายนอกในประเทศไทยว่า ภาพลักษณ์ในปัจจุบันอยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับในด้านใดบ้างของแต่ละองค์กรที่ใช้บริการ

บรรณานุกรม

จิตรลดา เทวีทิวารักษ์. 2549. คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียना.

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ประคอง กรรณสูต. 2542. สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สมัย บัวแก้ว. 2548. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ

โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สุรัตน์ อ่อนบุญมา. 2548. คุณภาพการให้บริการกรณีศึกษา บริษัท เอ็น.เอส.เค จำกัด.

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.