

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่ผ่านมา ทำให้มีผลกระทบต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะให้ด้านต้นทุนการบริหารงาน ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดขององค์กรจึงมีความจำเป็นต้องลดต้นทุนการบริหารหลาย ๆ ด้านลง ซึ่งด้านหนึ่งที่จะต้องลดลงด้วยก็คือ ต้นทุนด้านบุคลากร อันได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ด้วยการปรับโครงสร้างการจ้างงานที่ยืดหยุ่น จากการจ้างบุคคลในลักษณะประจำมาเป็นการจ้างพนักงานรับจ้างเหมาบริการ จึงทำให้เกิดธุรกิจใหม่ขึ้นเป็นธุรกิจรับจ้างเหมาบริการ หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า เอ้าท์ซอร์ส (outsoure) เป็นการ “ฆ่าตัดตอนระบบงาน” ซึ่งหมายถึง การลดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็นหรือมีต้นทุนสูง เปลี่ยนไปซื้อหรือว่าจ้างจากองค์กรหรือธุรกิจอื่นที่มีต้นทุนต่ำกว่า (ศิริรัตน์ โชติเวชการ, 2546, หน้า 61) จัดส่งพนักงานรับจ้างเหมาบริการเข้าปฏิบัติงานต่าง ๆ ในองค์กร เช่น งานบัญชี งานสารบัญชี งานเดินเอกสาร งานทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานขนส่ง และอื่น ๆ เป็นต้น พนักงานรับจ้างเหมาบริการเหล่านี้ยังคงเป็นพนักงานของบริษัทรับจ้างเหมาบริการ ดังนั้นจึงรับค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ หรืออื่น ๆ จากบริษัทรับจ้างเหมาบริการซึ่งเป็นนายจ้าง องค์กรภาครัฐและเอกชนที่ใช้บริการ จึงมีความสัมพันธ์กับบริษัทรับจ้างเหมาบริการในลักษณะสัญญาจ้างเหมาบริการเท่านั้น

พนักงานรับจ้างเหมาบริการที่บริษัทรับจ้างเหมาบริการได้จัดส่งมาปฏิบัติงานในองค์กร ภาครัฐหรือเอกชนนั้นจะอยู่ในความควบคุมดูแลร่วมกันของหัวหน้างานในภาครัฐหรือเอกชนนั้น กับหัวหน้างานของบริษัทรับจ้างเหมาบริการ การควบคุมดูแลพนักงานรับจ้างเหมาบริการจะดูแลในเรื่องคุณภาพการปฏิบัติงาน ความประพฤติ การปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น หากพนักงานรับจ้างเหมาบริการคนใดไม่มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน หรือไม่อาจปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ ก็จะต้องเปลี่ยนตัวพนักงานรับจ้างเหมาบริการเป็นคนใหม่ต่อไป

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นองค์กรหนึ่งที่ใช้บริการพนักงานรับจ้างเหมาบริการจากบริษัทจ้างเหมาบริการเอกชนเข้ามาปฏิบัติงานด้วยเหตุผลการลดต้นทุนด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แต่งตั้ง

หัวหน้างานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่พนักงานรับจ้างเหมาบริการมาปฏิบัติงานอยู่นั้นเป็นผู้ดูแลควบคุมประเมินผลคุณภาพการปฏิบัติงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นด้านคุณภาพของผู้ใช้บริการที่มีต่อพนักงานรับจ้างเหมาบริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลที่ได้ไปดูแล ควบคุม ประเมินผลคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ เพื่อคุณภาพสูงสุดของการปฏิบัติงานที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จะได้รับต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งขอบเขตของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ หัวหน้างานที่ได้แต่งตั้งจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพนักงานรับจ้างเหมาบริการจากบริษัทรับจ้างเหมาบริการเอกชนมาปฏิบัติงานประจำ จำนวน 215 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 138 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

- 2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างาน แบ่งออกเป็น เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา

2.1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

- ด้านการบริการ
- ด้านความน่าเชื่อถือ
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความมั่นใจ
- ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ

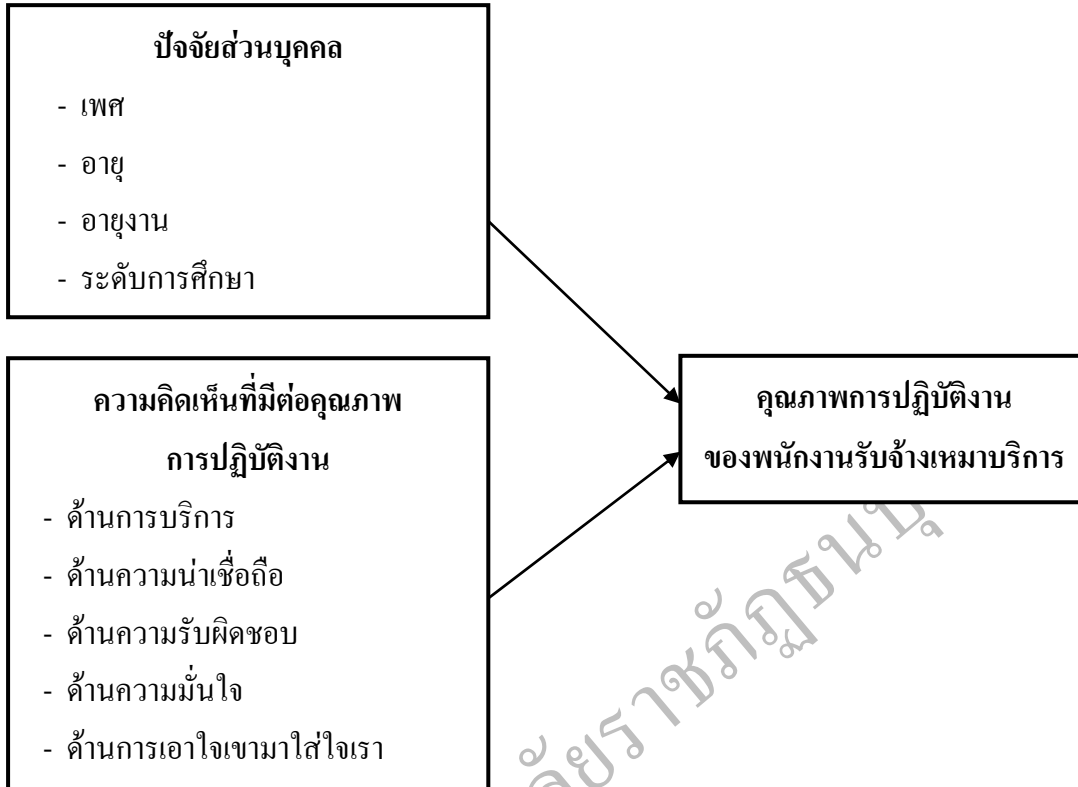
3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ คือ เดือนกรกฎาคม ถึง ตุลาคม 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยประยุกต์จากการวัดคุณภาพบริการของ ยูพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า 187) ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานรับจ้างเหมาบริการ หมายถึง บุคคลที่เป็นพนักงานของบริษัทรับเหมาบริการ (outsourcing) ที่ถูกส่งไปปฏิบัติงานบางหน้าที่ ซึ่งอาจเป็นภารกิจสนับสนุนหรืองานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักขององค์กรผู้ว่าจ้าง เช่น งานดูแลซ่อมบำรุง งานทำความสะอาด งานรับจ้างทำเงินเดือน (payroll outsourcing) งานขนส่ง (logistic) งานด้านบุคลากร (HR service) เป็นต้น

หัวหน้างาน หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้มีหน้าที่ดูแลควบคุมประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ

คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ หมายถึง ความพอใจที่ผู้ใช้บริการที่มีต่อพนักงานรับจ้างเหมาบริการได้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะในรูปผลงานเป็นไปตามระดับความคาดหวัง จับต้องมองเห็นได้ มีความน่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบ มีความมั่นใจในการ

ทำงาน มีความเอาใจใส่ในงาน มีการเอาใจเขาใส่ใจเรา อันส่งผลให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายตามที่หน่วยงานกำหนดได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความคิดเห็นของหัวหน้างานเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. ผู้บริหารของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพพนักงานรับจ้างเหมาบริการร่วมกับบริษัทรับจ้างเหมาบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่จะได้รับจากการว่าจ้างบริษัทรับจ้างเหมาบริการมาดำเนินการให้บริการประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี