

ปัญหาของการลาออกของพนักงานชั่วคราวที่ส่งผลต่อทัศนคติและแรงจูงใจในการ
ทำงานของพนักงานประจำในองค์กร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัญหาของการลาออกของพนักงานชั่วคราวที่ส่งผลต่อทัศนคติและแรงจูงใจในการ
ทำงานของพนักงานประจำในองค์กร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2562



.....
นางสาวชญญา หวังวิวัฒน์ศิลป์
ผู้วิจัย

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศำ รุ่งเรือง,
Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,
Ed.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
ดวงพร อาภาศิลป์,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
ตรียุทธ พรหมศิริ ,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์หัวข้อ “ปัญหาของการลาออกของพนักงานชั่วคราวที่ส่งผลต่อทัศนคติ และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำในองค์กร” นี้จะสำเร็จลุล่วงมิได้หากปราศจากความเมตตา กรุณา และอนุเคราะห์จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ โดยผู้วิจัยขอใช้พื้นที่กิตติกรรมประกาศนี้ ในการกล่าวขอบพระคุณทุกท่าน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลิศา รุ่งเรือง เป็นอย่างสูงที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในงานวิจัยอิสระ ทั้งยังให้คำแนะนำต่างๆ ตลอดจนช่วยตรวจทาน แก้ไขให้ งานวิจัยอิสระครั้งนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรเกษม กันตามระ และดร.ตรียุทธ พรหมศิริ ที่กรุณาให้เกิดริเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ รวมทั้งให้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะคณาจารย์ทุกท่านทั้งในหลักสูตรบริหารธุรกิจ และทุกท่านที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีส่วนสำคัญที่เป็นพื้นฐานให้ผู้วิจัยนำมาใช้ในงานวิจัยอิสระฉบับนี้ รวมไปถึงคณะเจ้าหน้าที่ประจำวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลผู้คอยช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกตลอดมาจนงานวิจัยอิสระสำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ อันเป็นข้อมูลสำคัญที่นำมาสู่ผลวิจัยของงานวิจัยอิสระฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดาร มารดา สมาชิกในครอบครัว และเพื่อนๆทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาวิจัยอิสระครั้งนี้จะสามารถเป็นแหล่งอ้างอิงที่มีประโยชน์สำหรับการบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร ตลอดจนนักวิจัยอื่นๆ ซึ่งสนใจนำ การศึกษาวิจัยอิสระนี้ไปต่อยอดได้ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ชญญา หวังวิวัฒน์ศิลป์

ปัญหาของการลาออกของพนักงานชั่วคราวที่ส่งผลต่อทัศนคติและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำในองค์กร

THE EFFECTS OF TEMPORARY EMPLOYEES' RESIGNATION TOWARDS THE ATTITUDES AND MOTIVATIONS OF TENURE EMPLOYEES

ธัญญา หวังวิวัฒน์ศิลป์ 6050061

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ph.D., ศิริยุทธ พรหมศิริ, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของการลาออกของพนักงานชั่วคราวที่ส่งผลต่อทัศนคติและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำในองค์กร โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์พนักงานประจำในบริษัทเอกชนที่ใช้บริการพนักงานชั่วคราวในองค์กรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวน 30 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) นำมาวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานประจำในบริษัทเอกชนคิดว่าการขาดแคลนพนักงานชั่วคราวส่งผลกระทบต่อและทำให้เกิดปัญหาต่างๆในการทำงาน อีกทั้งยังมีความเห็นว่าแผนกทรัพยากรบุคคลไม่เล็งเห็นว่าปัญหาการขาดแคลนพนักงานชั่วคราวเป็นปัญหาที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน และพนักงานประจำไม่สามารถที่จะยอมรับภาระงานที่จะเพิ่มขึ้นจากการไม่มีพนักงานชั่วคราวได้อย่างถาวร โดยมีโอกาสเป็นไปได้ที่การขาดแคลนพนักงานชั่วคราวนานเกินกว่าเวลาที่สามารถยอมรับได้จะส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรของพนักงานประจำ

คำสำคัญ: พนักงานชั่วคราว/ การตัดสินใจลาออกของพนักงานประจำ/ ทัศนคติในการทำงาน/ แรงจูงใจในการทำงาน / การลาออก

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	3
1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร	3
1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	5
2.1.1 ทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory)	5
2.1.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory)	6
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการจ้างพนักงานชั่วคราว	9
2.3 การทบทวนงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	15
3.1 รูปแบบของงานวิจัย	15
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	15
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	16
บทที่ 4 ผลการวิจัย	17
4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป	17
4.2 แนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานประจำจากปัญหาการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราวที่เกิดจากการลาออก	19
4.2.1 ด้านการใช้บริการพนักงานชั่วคราวในการทำงาน	19
4.2.2 ด้านทัศนคติต่อการรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราว	20
4.2.3 ด้านความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กร	21
4.2.4 ด้านระยะเวลาที่ปัญหาควรได้รับการแก้ไขและระยะเวลาที่พนักงานประจำสามารถยอมรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นระหว่างที่ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข	22
4.3 ด้านความคิดเห็นและมุมมองของพนักงานประจำเมื่อเกิดกรณีที่ต้องคัดร์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนพนักงานชั่วคราวได้อย่างน่าพอใจ	24
4.3.1 สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราว	24
4.3.2 มุมมองต่อปัญหาที่จะเกิดขึ้นหากองค์กรไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานชั่วคราวได้ในระดับที่เป็นที่น่าพึงพอใจ	26
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	29
5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	29
5.1.1 กลุ่มตัวอย่าง	29
5.1.2 แนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานประจำจากปัญหาการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราว	30
5.2 ความคิดเห็นและมุมมองของพนักงานประจำเมื่อเกิดกรณีที่ต้องคัดร์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนพนักงานชั่วคราวได้อย่างน่าพอใจ	31
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	32
5.3.1 ด้านนโยบาย	32
5.3.2 ด้านการบริหารจัดการพนักงานชั่วคราว	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3.3 ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร	32
5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	33
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก	37
ประวัติผู้วิจัย	43



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
4.1	ข้อมูลประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป	17



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยได้ประสบภาวะวิกฤตเศรษฐกิจมาแล้ว 2 ครั้ง คือ วิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้งปี พ.ศ. 2540 และวิกฤตเศรษฐกิจโลก ปี พ.ศ. 2551 (คำริห์ พัฒนะเอนก, 2552) องค์กรจำนวนมากต้องรับมือกับปัญหาโดยการปฏิรูปองค์กร และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อลดต้นทุนการบริหารให้คงไว้ซึ่งความอยู่รอดของธุรกิจ โดยหลายองค์กรเลือกที่จะลดค่าใช้จ่ายด้วยการลดจำนวนพนักงานประจำ

พนักงานถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรและเป็นกลุ่มบุคคลที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะแม้ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยต่างๆ จะเข้ามามีบทบาท และสามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานแทนแรงงานมนุษย์ได้ แต่ก็ยังไม่สามารถเข้ามาทดแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกับมนุษย์ในทุกส่วนงาน องค์กรจึงยังคงต้องทำการจ้างงานซึ่งสามารถทำได้ด้วยวิธีการหลายรูปแบบตามความเหมาะสมที่จะนำมาซึ่งการสร้างผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดสำหรับองค์กร

ปัจจุบันองค์กรหลายแห่งนิยมใช้วิธีการทำสัญญาจ้างงานแบบชั่วคราวในบางส่วน เพื่อทดแทนการจ้างพนักงานประจำเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่า โดยวิธีหนึ่งที่นิยมใช้คือการอาศัยหน่วยงานจากภายนอกในการจัดหาพนักงานชั่วคราว ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวจะเป็นผู้รับผิดชอบและรับภาระทางการเงินในการรับสมัคร ตรวจสอบ ทดสอบ รวมไปถึงการตัดสินใจว่าจ้างพนักงานชั่วคราว โดยครอบคลุมไปถึงค่าใช้จ่ายต่างๆในส่วนของ ค่าเอกสาร เงินเดือนและ การหักภาษีเงินที่จ่าย ประกันการว่างงานและแรงงาน รวมถึงผลประโยชน์อื่นๆที่จะให้แก่พนักงานชั่วคราว โดยที่องค์กรไม่ต้องเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายโดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในส่วนของการสวัสดิการพนักงานประจำขององค์กร (ปิยวัฒน์ จารุชนรัตน์กุล, 2559)

นอกจากพนักงานชั่วคราวจะสามารถช่วยองค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายแล้ว การมีอยู่ของบุคคลกลุ่มนี้ยังสามารถช่วยแบ่งเบาภาระพนักงานประจำในส่วนงานที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะพิเศษเฉพาะทาง เช่น งานด้านเอกสาร งานด้านการป้อนข้อมูล งานเดินเอกสาร เป็นต้น ในขณะที่พนักงานชั่วคราวต้องทำงานภายใต้สัญญาว่าจ้างจากหน่วยงานอื่น โดยไม่ได้รับค่าตอบแทน

สวัสดิการ หรือแม้กระทั่งการปฏิบัติที่เท่าเทียมจากคนในองค์กร แม้จะทำงานอยู่ภายใต้องค์กรเดียวกัน

จากปัญหาความไม่เท่าเทียมกันนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับมุมมองของพนักงานประจำต่อความสำคัญของพนักงานชั่วคราวในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริงว่ามีความเป็นไปได้หรือไม่ที่การลาออกของพนักงานชั่วคราวจะส่งผลอย่างมีนัยยะสำคัญต่ออัตราการลาออกของพนักงานประจำในองค์กร เนื่องจากในบางกรณีที่มีการลาออกของพนักงานชั่วคราว ฝ่ายทรัพยากรบุคคลอาจมีแนวโน้มที่จะไม่สังเกตเห็นถึงความเร่งด่วนในการหาพนักงานชั่วคราวทดแทนด้วยเหตุผลว่างานหลักของพนักงานชั่วคราวเป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะพิเศษ ซึ่งพนักงานประจำสามารถรับภาระในส่วนนี้ได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผลผลิต (output) ของการดำเนินงานในภาพรวม แต่ไม่ได้สังเกตเห็นว่าการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราวก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของจำนวนงานที่พนักงานประจำต้องรับภาระในช่วงดังกล่าว โดยผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อแผนกทรัพยากรบุคคลในองค์กรเอกชนให้ตระหนักรู้ว่าควรจะให้ความสำคัญต่อพนักงานชั่วคราวในระดับใด และเพื่อทราบว่าทำให้ความสำคัญในการลดอัตราการลาออกของพนักงานชั่วคราวรวมถึงความเร่งด่วนที่จะหาพนักงานชั่วคราวทดแทนในช่วงที่ตำแหน่งว่างเว้น มีความจำเป็นมากหรือน้อยเพียงใด ในเชิงที่จะช่วยป้องกันไม่ให้อัตราการลาออกของพนักงานประจำเพิ่มสูงขึ้น

1.2 คำถามงานวิจัย

พนักงานประจำในบริษัทเอกชนมีทัศนคติและมุมมองต่อความสำคัญของการจ้างพนักงานชั่วคราวในบริษัทเพื่อมาช่วยแบ่งเบาภาระงาน อาทิเช่น งานด้านเอกสาร งานด้านการป้อนข้อมูล งานเดินเอกสาร ฯลฯ อย่างไร และการว่างเว้นตำแหน่งของพนักงานชั่วคราวเกินขอบเขตช่วงระยะเวลาที่สามารถยอมรับได้จะมีโอกาสส่งผลให้พนักงานประจำตัดสินใจลาออกหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาว่าการลาออกของพนักงานชั่วคราวส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานประจำในองค์กรเอกชนอย่างไร
2. เพื่อศึกษาขอบเขตช่วงระยะเวลาที่พนักงานประจำสามารถยอมรับได้เมื่อเกิดการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราว

3. เพื่อศึกษาว่าการที่พนักงานประจำต้องรับภาระจำนวนงานเพิ่มขึ้นในช่วงที่ตำแหน่งของพนักงานชั่วคราวว่างเว้นอันเป็นเหตุมาจากการลาออกของพนักงานชั่วคราวจะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานประจำหรือไม่

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการลาออกของพนักงานชั่วคราวว่าส่งผลอย่างไรต่อทัศนคติ และแรง จูงใจในการทำงานของพนักงานประจำในองค์กร

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทยรวมทั้งหมดจำนวน 30 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัยระหว่างเดือนกันยายน-ธันวาคม 2561

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. องค์กร หมายถึง บริษัทเอกชน
2. พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่ได้รับเงินเดือนและสวัสดิการพนักงานเต็มรูปแบบจากองค์กรเอกชนที่จ้างงานโดยตรง
3. พนักงานชั่วคราว หมายถึง พนักงานที่องค์กรได้จ้างงานหน่วยงานจากภายนอกในการจัดหามาเพื่อทำงานในองค์กรในส่วนงานที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะพิเศษเฉพาะทาง อาทิเช่น งานด้านเอกสาร งานด้านการป้อนข้อมูล งานเดินเอกสาร ฯลฯ โดยหน่วยงานดังกล่าวจะเป็นผู้รับผิดชอบและรับภาระทางการเงินในการรับสมัคร ตรวจสอบ ทดสอบ รวมไปถึงการตัดสินใจว่าจ้างพนักงานชั่วคราว โดยครอบคลุมไปถึงค่าใช้จ่ายต่างๆในส่วน ค่าเอกสาร เงินเดือนและ

การหักภาษี ที่จ่าย ประกันการว่างงานและแรงงาน รวมถึงผลประโยชน์อื่นๆ ที่จะให้แก่พนักงานชั่วคราว โดยที่องค์กรไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงมุมมองที่พนักงานประจำ มีความสำคัญของการจ้างพนักงานชั่วคราวในบริษัท
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรทั้งในส่วนของพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการป้องกัน หรือลดอัตราการลาออกของพนักงานประจำในองค์กร



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาว่าการว่างเว้นตำแหน่งของพนักงานชั่วคราวอันมีสาเหตุมาจากการลาออก จะส่งผลอย่างไรต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำโดยได้แบ่งแยกสาระสำคัญของการทบทวนวรรณกรรมไว้ดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจ้างพนักงานชั่วคราว
- 2.3 การทบทวนงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม (Pinder, 1998 อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม, 2558) เป็นสิ่งที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้บริหารควรให้ความสนใจในการศึกษา เพราะเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จะช่วยให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมของคนในองค์กรว่าเพราะสาเหตุใดบุคคลากรแต่ละคนจึงมีทัศนคติต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน เป็นการช่วยให้เข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคลทั้งในภาพรวมหรือในแต่ละช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่พฤติกรรมการทำงานมีการเปลี่ยนแปลง โดยองค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากการศึกษาในการบริหารจัดการและผลักดันให้บุคคลากรกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้โดยอาศัยแนวคิดแรงจูงใจ โดยการวิจัยนี้จะอ้างอิงทฤษฎีที่ได้ศึกษาและพบว่ามีมีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัยดังต่อไปนี้

2.1.1 ทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory)

เป็นหนึ่งในทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) ที่ Adams (1965) เป็นผู้พัฒนาและพบว่าแรงจูงใจของบุคคลมีส่วนที่ได้รับอิทธิพลมาจากความเป็นธรรมหรือความเสมอภาคที่ได้

จากการปฏิบัติงาน โดยบุคคลจะทำการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นจากการค่านึงระหว่างปัจจัย (Inputs) เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน เวลาที่ใช้ในการทำงาน ความพยายามในการทำงาน รวมไปถึงปริมาณงานที่ได้รับ กับผลลัพธ์ (Outcomes) ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้จากการทำงาน ผลตอบแทน ค่าจ้าง สวัสดิการ ผลประโยชน์ต่างๆ โดยบุคคลจะตัดสินใจว่ามีความเป็นธรรมหรือไม่ในความสัมพันธ์ของสิ่งเหล่านี้ในรูปของสัดส่วน เมื่อบุคคลเชื่อว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมโดยเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น สอดคล้องกับความคาดหวังของตนเองแล้ว บุคคลนั้นจะถูกจูงใจให้ดำรงหรือคงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไว้ ในทางตรงข้ามถ้าบุคคลคิดว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม บุคคลนั้นจะพยายามลดช่องว่างของความไม่เสมอภาคนั้นด้วยการลดการปฏิบัติงานหรือการกระทำ และผลจากการศึกษาวิจัยหลายเรื่องต่างพบว่า การรับรู้ความไม่เป็นธรรมส่งผลต่อผลลัพธ์การทำงานที่ไม่พึงประสงค์ เช่น พฤติกรรมต่อต้านการผลิต การหยุดงาน ความท้อแท้เหนื่อยหน่าย และความตั้งใจจะออกจากงาน รวมทั้งส่งผลต่ออารมณ์ทางลบ เช่น ความรู้สึกโกรธ และความกลัว (Disley, Hatton & Dagnan, 2009; Roy, Bastounis & Minibas-Poussard, 2012)

2.1.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1959) มีข้อเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะประกอบด้วย 2 แนวคิดอันมีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) ซึ่งแนวคิดแรกนี้เชื่อว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลนั้นได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ในส่วนของแนวคิดที่ 2 คือจะมีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปสู่การทำให้ไม่มีความไม่พึงพอใจเหลืออยู่ (No Dissatisfaction) ซึ่งเชื่อว่า แนวคิดนี้ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือมาจากความต้องการภายในของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับงานที่ต้องทำหรือได้รับมอบหมายโดยตรง เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรมีทัศนคติในการทำงานเป็นบวกพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจอันประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานหรือมีส่วนร่วมในการทำงานได้สำเร็จตามที่ได้มีการตั้งเป้าหมายหรือลู่ทางตามที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความสามารถในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆ หรือการรู้จักป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา โดยจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจเมื่องานสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือการได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมองค์กร บุคคลรอบข้าง หรือการได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมไปถึงการได้รับกำลังใจหรือการแสดงออกที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เช่นการเชิดชูชมเชยภายในองค์กร ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและ เพื่อนร่วมองค์กร ความภาคภูมิใจในความรับผิดชอบหรืออาชีพ การรักในเกียรติของอาชีพ เป็นต้น

1.3 ความก้าวหน้าในอาชีพ และหน้าที่การงาน (Advancement) หรือการมีโอกาสในการเจริญเติบโตในองค์กร (Possibility of Growth) ที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การได้รับโอกาสให้เข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ไปต่อยอดในการทำงาน เป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงานที่ทำโดยมีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงาน โดยไม่ถูกควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ไม่ใช่ปัจจัยที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคคลได้โดยตรง โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐาน ที่ถูกคาดหวังว่าต้องได้รับการตอบสนอง ซึ่งหากองค์กรไม่สามารถให้ได้ หรือให้ได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หากแต่ไม่ได้หมายความว่า การให้ปัจจัยที่คาดหวังเหล่านี้จะสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ โดยจะประกอบด้วยปัจจัยหลัก 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร เช่น การควบคุมดูแล ระเบียบข้อบังคับ ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน วิธีการบริหารงานในภาพรวม การแบ่งงานที่ไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม รวมไปถึงนโยบายการจัดการกับปัญหาขององค์กรที่ชัดเจน มีการเขียนนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งมีการประกาศให้บุคลากรในองค์กรทราบโดยทั่วถึง และสม่ำเสมอ

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) ได้แก่ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างานและผู้บริหารที่เป็นธรรม มีความยุติธรรมในการมอบหมายและแบ่ง

กระจายงาน รวมถึงความสามารถในการบริหารงานและให้คำแนะนำหรือสอนงาน ของหัวหน้างาน และผู้บริหาร โดยมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) หมายถึง การติดต่อ ทั้งทางกิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลกร และหัวหน้างาน ให้รู้สึกว่าจะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเข้าใจ

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การติดต่อ ทั้งทางกิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ให้รู้สึกว่าจะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเข้าใจ

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) หมายถึงการติดต่อ ทั้งทางกิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกน้องผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ให้รู้สึกว่าจะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเข้าใจ

2.6 ตำแหน่งงาน (Status) คือ สิ่งที่มีตำแหน่ง หรืออาชีพนั้นได้รับยอมรับนับถือและมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง และยั่งยืนในหน้าที่การงาน

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน เป็นต้น

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานรวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ เป็นต้น

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากการทำงานในองค์กร ในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ รางวัล วันลาพักร้อน รวมถึงความเหมาะสม เป็นธรรมชาติของการเลื่อนขั้นเงินเดือนในองค์กร เป็นต้น

จากการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้ง 2 ทฤษฎี พบว่า บุคคลจะเกิดแรงจูงใจในการทำงานโดยคำนึงถึงหลากหลายปัจจัยซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องการความมีอิสระในการทำงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา โดยไม่ถูกควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงานด้วยปริมาณงานที่บุคคลมองว่าเหมาะสม ซึ่งทั้ง 2 ทฤษฎีมีความสอดคล้องกันในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเมื่อมีความรู้สึกที่ได้รับการมอบหมายงานที่ไม่เป็นธรรมโดยเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานและบุคลากรคนอื่นๆในองค์กร โดยจะมีการแสดงออกต่อความไม่เป็นธรรมนั้นแตกต่างออกไปและอาจส่งผลต่อผลลัพธ์การทำงานที่ไม่พึงประสงค์ เช่น

พฤติกรรมต่อต้านการผลิต การหยุดงาน ความท้อแท้เหนื่อยหน่าย และความตั้งใจจะออกจากงาน รวมทั้งส่งผลต่ออารมณ์ทางลบด้วย

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการจ้างพนักงานชั่วคราว

ปิยวัฒน์ จารุชนรัตน์กุล (2559) กล่าวว่า การจ้างพนักงานชั่วคราวสรุปหลายรูปแบบ อาทิเช่น

1. การจ้างพนักงานชั่วคราวเพื่อทำงานเฉพาะด้านเช่น โดยสรรหาพนักงานเฉพาะตำแหน่งที่หายาก
2. การจ้างพนักงานชั่วคราวเพื่อมารับหน้าที่งานธุรการ- บุคคล ทั้งหมดให้หน่วยงานภายนอก โดยที่หน่วยงานภายนอกที่รับหน้าที่จัดหาพนักงานชั่วคราว จะทำการส่งพนักงานเข้ามาทำงานดังกล่าวให้ภายในบริษัทเป็นครั้งๆไป
3. การจ้างพนักงานชั่วคราวเพื่อมารับทำงานระดับกลยุทธ์ โดยหน่วยงานภายนอกที่รับหน้าที่จัดหาพนักงานชั่วคราว จะส่งผู้เชี่ยวชาญเข้ามาจัดทำระบบและประชุมร่วมกับฝ่ายบริหาร เพื่อวางแผน เป็นครั้งๆไป

ชญาณิช นิลแจ้ง (2550) กล่าวถึงบุคคลภายนอกที่ทำงานกับองค์กรระยะสั้น ภายใต้สัญญา อาทิเช่น ผู้รับเหมา หรือพนักงานชั่วคราว ว่าการที่องค์กรมีนโยบายในการนำงานบางส่วนออกจากพนักงานประจำไปให้บุคคลภายนอกเป็นกลยุทธ์ทางทรัพยากรบุคคลในรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในการสร้างความยืดหยุ่นในการบริหารและลดต้นทุน โดยส่วนใหญ่จะเข้ามารับหน้าที่ที่ไม่ต้องใช้ทักษะหรือความซับซ้อนของข้อมูลสูงเทียบเท่าพนักงานประจำ แต่อาจก่อให้เกิดปัญหาสำคัญในกรณีที่พนักงานชั่วคราวมีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกับพนักงานประจำโดยเฉพาะเมื่อเกี่ยวข้องกับเรื่องของความเป็นชนกลุ่มน้อยและสถานะทางสังคม โดยความไม่เท่าเทียมของค่าตอบแทนสามารถส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงและนำมาซึ่งความขัดแย้งในองค์กรที่เพิ่มขึ้น

2.3 การทบทวนงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานและปัญหาที่เกี่ยวข้องในการจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
วัชรวงศ์ เลิศวิทยานุกูล (2550)	ปัญหาของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (outsourcing) : ศึกษากรณีบริษัททิพย์ประกันภัยจำกัด (มหาชน)	วิจัยเอกสาร รวมทั้งการสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของบุคลากร (Document Research) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าฝ่าย และพนักงานจ้างเหมาบริการจำนวน 6 คน	พบว่าสาเหตุที่พนักงานจ้างเหมาบริการลาออกอย่างต่อเนื่องเกิดจากปัจจัยหลายประการคือ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมาจากค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ไม่เท่าเทียม รวมทั้งความรู้สึกไม่มั่นคง ไม่ทัดเทียมโดยเปรียบเทียบกับพนักงานประจำ โดยผู้วิจัยสรุปว่าปัญหาดังกล่าวมีความจำเป็นที่จะต้องถูกแก้ไขเพื่อลดผลกระทบต่างๆที่เกิดขึ้นกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่องอันก่อให้เกิดความล่าช้า และสูญเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ซึ่งจะสร้างความเสียหายที่มีอาจประเมินมูลค่าที่จะนำไปสู่ผลทางลบต่อการบริหารงานที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ชญานิศ นิลแจ้ง (2550)	การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง	พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ 637 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานประจำ 316 คน และพนักงานชั่วคราว 321 คน	พบว่า พนักงานประจำมีระดับความผูกพันที่ดีต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สูงกว่าพนักงานชั่วคราว โดยพนักงานประจำมีระดับความตั้งใจที่จะลาออกต่ำกว่าพนักงานชั่วคราว โดยที่พนักงานประจำไม่ได้มีระดับการถูกละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาสูงกว่าพนักงานชั่วคราวแต่อย่างใด
อาภาณี วรสวัสดิ์ (2547)	ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวบริษัทประเมินค่าทรัพย์สิน จำกัด	พนักงานประเมินค่าทรัพย์สินของบริษัท ประเมินค่าทรัพย์สิน จำกัด ซึ่งเป็นพนักงานประจำ จำนวน 30 คน และพนักงานชั่วคราว จำนวน 30 คน	1. ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการจ้างงาน มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานในการทำงานของพนักงานประจำแตกต่างกัน 2. ปัจจัยด้านอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพการจ้างงาน มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราวไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราวแตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
นิชฎา ฐ์น้อม (2558)	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราว การเคหะแห่งชาติ	ลูกจ้างชั่วคราว การเคหะแห่งชาติ จำนวน 180 คน	ผลการวิเคราะห์พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวของการเคหะแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกที่เป็นปัจจัยให้ลูกจ้างชั่วคราวมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง, ด้านการปกครองบังคับบัญชา, ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านสถานะอาชีพและการได้รับความยอมรับนับถือ, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและอันดับสุดท้ายคือด้านรายได้และค่าตอบแทนโดยเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าลูกจ้างชั่วคราวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
<p>บรรจบ โนนทะพา (2553)</p>	<p>ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวสถาบันโรคทรวงอก</p>	<p>ลูกจ้างชั่วคราวสถาบันโรคทรวงอกจำนวน 258 คน</p>	<p>พบว่า ลูกจ้างชั่วคราว สถาบันโรคทรวงอก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร ความมั่นคง ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สภาพการทำงาน และประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำสุด คือ เรื่องเงินเดือน ส่วนเรื่องความพึงพอใจในด้านปัจจัยค่าจ้างภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ คือ เรื่องความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้า และด้านที่มีความพึงพอใจ ในระดับต่ำสุด คือ การยอมรับนับถือ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน พบว่า ตัวแปรด้านอายุมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ตัวแปรด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง</p>

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีต พบว่างานวิจัยของ นิชฎา ฐ์น้อม (2558) และ บรรจบ โนนทะพา (2553) ได้ข้อสรุปเดียวกันว่า ปัจจัยที่ทำให้แรงงูใจของพนักงานชั่วคราวอยู่ในระดับสูงสุดคือ ปัจจัยทางด้านนโยบาย และการบริหารขององค์กร โดยปัจจัยรองลงมาของแรงงูใจ คือในส่วนของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง ในขณะที่ปัจจัยเรื่องรายได้มีผลต่อแรงงูใจในระดับที่ต่ำที่สุด โดยในรายบุคคลพบว่าเพศและระดับการศึกษาของพนักงานชั่วคราวไม่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชั่วคราว ผู้วิจัยได้มีความสนใจต่องานวิจัยของ วัชรวงษ์ เลิศวิทยานุกูล ที่พบว่าการแก้ไขปัญหาคารลาออกของพนักงานจ้างเหมาบริการสามารถช่วยลดผลกระทบต่างๆที่เกิดขึ้นกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทางตรงและทางอ้อม ที่จะนำไปสู่ความเสียหายที่มีอาจประเมินมูลค่า อันจะส่งผลทางลบการบริหารงานที่ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพขององค์กร

ทั้งนี้ ยังไม่พบงานวิจัยที่สามารถนำมาอ้างอิงผลเกี่ยวกับมุมมองและทัศนคติที่พนักงานประจำในองค์กรมีต่อความจำเป็นของการจ้างพนักงานชั่วคราว รวมไปถึงผลที่จะสามารถนำมาอ้างอิงได้ว่าปัญหาการขาดแคลนหรือการเกิดการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราว จะส่งผลอย่างไรต่อแรงงูใจในการทำงานของพนักงานประจำในองค์กร ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาทัศนคติของพนักงานประจำที่มีต่อการลาออกของพนักงานชั่วคราว และความจำเป็นของพนักงานชั่วคราวว่าจะมีผลต่อแรงงูใจในการทำงานและการตัดสินใจลาออกของพนักงานประจำหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลว่าควรจะจัดการบริหารทรัพยากรของพนักงานชั่วคราวในบริษัทอย่างไร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกระทบกับแรงงูใจในการทำงานและการลาออกของพนักงานประจำอันจะส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาของการลาออกของพนักงานชั่วคราวที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติ และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำในองค์กร” มีรายละเอียดในส่วนของคุณขอบเขตและขั้นตอนในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบของงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิจัยที่แสวงหาความจริงในสภาพที่เป็นอยู่ โดยธรรมชาติ (Naturalistic Inquiry) โดยมองภาพรวมทุกมิติ (Holistic perspective) ด้วยตัวผู้วิจัยเองเพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ที่สนใจกับสภาพแวดล้อมนั้น โดยให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เป็นความรู้สึกนึกคิด คุณค่าของมนุษย์ และความหมายที่มนุษย์ให้ต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆรอบตัว เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive Analysis) ให้เกิดความเข้าใจ อย่างถ่องแท้จากภาพรวมของหลายมิติ (แวนดาว พรหมเสน, 2554)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้คือพนักงานประจำที่ทำงานอยู่ในบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ซึ่งมีอายุระหว่าง 21-40 ปีจำนวน 30 คน โดยพิจารณาจากความเพียงพอของข้อมูล โดยทั่วไปแล้วขนาดตัวอย่างของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ไม่ควรมีขนาดใหญ่เกินไป ซึ่งจะทำได้ยากต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ควรมีขนาดเล็กเกินไปจนไม่สามารถไปถึงจุดที่ข้อมูลอิ่มตัว และพิจารณาจากแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลตามหลักการ

รูปแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing key informants) โดยมีจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมคือควรมีสัมภาษณ์ประมาณ 5-30 คน (ประไพพิมพ์ สุชีวลินนันทน์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นว่าตัวอย่างแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยเท่าไร (Non- Probability Sampling) โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง โดยเจาะจงเลือกลักษณะของกลุ่มตัวอย่างให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งวิธีนี้มีข้อดีคือเป็นวิธีที่มีความสะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย ส่วนข้อเสียคือต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ของผู้ทำวิจัย ดังนั้นจึงไม่มีวิธีการทางสถิติที่จะคำนวณความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างได้ (หทัยชนก พรรถเจริญ, 2550)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การศึกษาคั้งนี้จะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากมุมมองของพนักงานบริษัทเอกชน โดยคำถามจะมีความยืดหยุ่น ทำให้การสัมภาษณ์คล้ายกับการสนทนาในชีวิตประจำวัน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดข้อมูลให้เป็นระบบโดยใช้วิธีการบรรยายให้เชื่อมโยงกับสิ่งที่ต้องการวิจัย ซึ่งจะทำให้การจัดประเภทข้อมูล สังเคราะห์ ค้นหาแบบแผน ตีความข้อมูลที่ได้รวบรวมมา เพื่อนำมาวิเคราะห์ หารูปแบบของโครงสร้างคำตอบ ก่อนจะนำรูปแบบมาจับประเด็น โดยใช้วิธีการ Coding จับประเด็นสำคัญเพื่อสร้างกลุ่มประเภท (Class and Category) ของข้อมูลตามประเด็นวิจัยและประเด็นเพิ่มเติม และนำมาจัดหมวดหมู่ รูปแบบ วิเคราะห์หาความเชื่อมโยงของข้อมูลในแต่ละกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มเพื่อสร้างคำอธิบายให้แต่ละหมวดหมู่ (Patton, 1990)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาทัศนคติ และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำในองค์กรเมื่อต้องประสบกับปัญหาความขาดแคลนของพนักงานชั่วคราวอันเกิดจากการลาออกโดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในบริษัทเอกชนจำนวนทั้งสิ้น 30 คน และได้แบ่งผลการวิจัยเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป

ประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	17	57
ชาย	13	43
รวม	30	100
อายุ		
21-25 ปี	4	13.33
26-30 ปี	16	53.33
31-35 ปี	7	23.33
36-40 ปี	3	10
รวม	30	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	20	67
สูงกว่าปริญญาตรี	10	33
รวม	30	100

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
แผนกสังกัด		
ฝ่ายขาย	14	47
ฝ่ายบัญชี การเงิน	10	33
ฝ่ายลอจิสติกส์	3	10
ฝ่ายการให้บริการหลังการขาย ทางเทคนิค	3	10
รวม	30	100
อายุงานในองค์กร		
น้อยกว่า 1 ปี	2	7
1-5 ปี	20	67
6-10 ปี	7	23
11-15 ปี	1	3
รวม	30	100

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นเพศหญิง 17 คน (57%) เป็นเพศชาย 13 คน (43%) โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 16 คน (53%) ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นระดับปริญญาตรีที่ 20 คน (67%) โดยทั้ง 30 คน เป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้บริการพนักงานชั่วคราว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะสังกัดอยู่ในฝ่ายขาย จำนวน 14 คน (47%) รองลงมาคือฝ่ายบัญชีและการเงินจำนวน 10 คน (33%) ฝ่ายลอจิสติกส์ จำนวน 3 คน (10%) และฝ่ายการให้บริการหลังการขายทางเทคนิค จำนวน 3 คน (10%) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 20 คน (67%) มีอายุการทำงานในองค์กรอยู่ในระหว่าง 1-5 ปี

4.2 แนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานประจำจากปัญหาการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราวที่เกิดจากการลาออก

4.2.1 ด้านการใช้บริการพนักงานชั่วคราวในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการใช้บริการพนักงานชั่วคราวใน 2 รูปแบบเป็นหลัก ได้แก่

1. การใช้พนักงานชั่วคราวในการป้อนข้อมูลเข้าระบบ ดูแลเรื่องเอกสาร และข้อมูลต่างๆของแผนกที่ตนเองสังกัด โดยพบกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 8 คน จาก 30 คนมีการใช้งานในเรื่องดังกล่าว

“Scan เอกสาร จัดเก็บเอกสาร จัดเก็บเอกสารทางภาษี งานเอกสารทั่วไป” (ชาย, 36-40 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“งานเอกสาร ดูแลสต็อกของที่ใช้ในงาน แล้วก็การแพ็คและส่งของ” (หญิง, 25-30 ปี, ฝ่ายลอจิสติกส์)

“เก็บเอกสาร, ช่วยบันทึกรายการทางบัญชีบางรายการ ” (หญิง, 25-30 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“งาน Daily Operation ของแผนก, upload file บัญชีเข้าระบบ, จัดเรียงเอกสาร, วางบิล, เดินเอกสารของแผนก, งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“เดินเอกสารบัญชีทั้งภายในและภายนอกองค์กร, นำเอกสารrecordในระบบบัญชี (posting), จัดเก็บเอกสารบัญชี ” (ชาย, 25-30 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

2. การใช้บริการพนักงานชั่วคราวทั้งในเรื่องของการป้อนข้อมูลเข้าระบบดูแลเรื่องเอกสาร และข้อมูลต่างๆของแผนก รวมไปถึงการใช้บริการพนักงานรับ-ส่งเอกสารให้ดำเนินงานด้านเอกสารกับหน่วยงานภายนอก โดยพบกลุ่มตัวอย่าง 20 คนจาก 30 คนใช้บริการในลักษณะนี้

“ใช้ทำ slip ค่าใช้จ่ายต่างๆ และ ไปรับเอกสารที่ต่างๆ” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“ทำ slip ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นระหว่างเดือน รับ/ส่งเอกสาร” (หญิง, 21-25 ปี, ฝ่ายขาย)

“ไปรับ-ยื่นเอกสาร แล้วก็พิมพ์ข้อมูลเข้าระบบ” (ชาย, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“ช่วยเหลือในการทำเอกสารที่ไม่ซับซ้อน เช่น เอกสารระหว่างแผนกที่มีหลักการตายตัว แล้วก็ไปรับ/ส่งเอกสาร ยื่นเอกสารกับหอการค้าไทย” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“รับ-ส่งเอกสาร, เสิร์ฟน้ำให้แขก, ทำเอกสารทำจ่ายให้กับฝ่ายบัญชีและการเงิน” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

4.2.2 ด้านทัศนคติต่อการรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราว

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 คน เห็นตรงกันว่างานของพนักงานชั่วคราวเป็นงานที่ไม่ได้มีความซับซ้อนสามารถทำได้ด้วยตัวเองได้ แต่ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างถึง 28 คนจาก 30 คนได้กล่าวว่า การขาดแคลนพนักงานชั่วคราวส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีผลทำให้ทำงานล่าช้า เนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานหลักลดลง

“ทำได้ แต่ไม่มีเวลาพอที่จะทำด้วยตนเอง จัดเก็บเอกสารไม่ทัน” (ชาย, 36-40 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“สามารถทำเองได้ แต่ความราบรื่นของงานขาดหายไป ต้องไปทำงานที่ใช้ความสามารถน้อยแต่เสียเวลา จึงทำให้งานที่มีความสำคัญกว่าและยากกว่าสะดุดไป การส่งและรับเอกสารระหว่างแผนกสะดุดไม่ราบรื่น การจัดเรียงเอกสารและการหาเอกสารช้าเพราะมีเอกสารจำนวนมากที่ต้องจัดเรียงในแต่ละวัน แต่ไม่มีเวลาพอที่จะทำด้วยตนเอง จัดเก็บเอกสารไม่ทัน” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“ทำได้ แต่งานหลักก็จะทำไม่ทัน มีปัญหา แล้วที่มองว่างานบางอย่างไม่ใช่งานที่พีหรือ น้องๆพี ต้องมานั่งทำเอง ” (หญิง, 36-40 ปี, ฝ่ายลอจิสติกส์)

“ทำได้ แต่ต้องนั่งรถออกไปเอาเอกสารเอง วันละหลายๆที่ เวลาที่จะทำงานหลักก็ไม่มีความต้องอยู่โอทีดึกๆ ไม่มีเวลาตรวจเช็คงาน” (หญิง, 21-25 ปี, ฝ่ายขาย)

“ทำได้ แต่ งานสิ้นมือทำไม่ทัน โดยเฉพาะ ช่วงสิ้นเดือนใกล้ปิดบัญชี อาจมีการทำ Slip ตกหล่น เนื่องจากต้องคอยไปตรวจเช็ค Invoice ที่เรียกเก็บเงินจากเรา ซึ่งไม่ได้มีใครมาเช็คและนำมาให้ In charge ต้องรับผิดชอบเอง ยังไม่รวมที่จะต้องออกไปรับเอกสารเองเพราะไม่มี Messenger ” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“ถ้าต้องทำก็ทำได้ เรื่อง Key ข้อมูลไม่ได้หนักมาก ถ้าไม่เยอะจริงๆ แต่ที่หนักกว่าคือ ไปยื่นเอกสารข้างนอกแต่ละครั้งก็จะครบทุกที่ต้องใช้เวลาทั้งวัน จะเอาเวลาที่ไหนไปทำงานหลัก” (ชาย, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“สามารถทำเองได้ แต่ต้องเสียเวลาในการทำงานอื่นที่มีความจำเป็น ซับซ้อน เร่งด่วนกว่า เพราะงานที่ให้พนักงานชั่วคราวทำ เป็นงานที่ใครๆก็เรียนรู้ได้ โดยที่เราไม่ต้องเสียเวลาเอง และทำให้เราต้องทำงานล่วงเวลาโดยไม่มีค่าจ้าง” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายขาย)

ขณะที่กลุ่มตัวอย่าง 2 คน ตอบว่าสามารถรับภาระงานเหล่านั้นเองได้ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

“ทำเองได้ อาจจะเหนื่อยหน่อย แต่บางครั้งออกไปเดินเอกสารเองข้างนอกบ้าง ก็รู้สึกดีกว่าอยู่ในออฟฟิศ เพราะแผนกผมไม่ได้ใช้บ่อยด้วยแหละ” (ชาย, 21-25 ปี, ฝ่ายการให้บริการหลังการขายทางเทคนิค)

“ทำเองได้ ไม่ได้มีปัญหาอะไร ใช้เวลาไม่นาน ส่วนตัวก็ไม่ได้ทำงานร่วมกับพนักงานชั่วคราวมากนักอยู่แล้ว” (ชาย, 21-25 ปี, ฝ่ายการให้บริการหลังการขายทางเทคนิค)

4.2.3 ด้านความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 27 คนจาก 30 คน ได้เคยแจ้งปัญหาเรื่องความขาดแคลนพนักงานชั่วคราวต่อหัวหน้างานและฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่าง 27 คนข้างต้น มี 24 คนที่ระบุว่าฝ่ายบุคคลไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเร่งด่วนเพียงพอ

“เคยแจ้งตลอด แต่ HR ไม่สามารถหาพนักงานชั่วคราวได้ตามกำหนดเวลา เนื่องจากไม่มีพนักงานชั่วคราวที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด หรือไม่ก็มีพนักงานมาสมัคร แต่เรียกผลตอบแทนที่สูงเกินวุฒิการศึกษา แต่ก็คิดว่า HR มองว่า ปัญหานี้ไม่ใช่ปัญหาใหญ่ ที่กระทบกับการดำเนินธุรกิจ และหัวหน้างานมองว่า ปัญหาดังกล่าวรอคอยได้” (ชาย, 36-40 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“แจ้งแล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไขใดๆ HR พูดแต่ว่าบริษัทจัดหาพนักงานไม่สามารถหาพนักงานทดแทนได้ เจอเค้าพูดมาแบบนี้ก็โกรธว่ายังไม่รู้ว่าจะไงต่อ” (หญิง, 36-40 ปี, ฝ่ายลอจิสติกส์)

“เคยแจ้ง แต่เนื่องจากพนักงานชั่วคราวของทีมเรา ลากตลอด เลยไม่มีการหาคนมาทำแทน และ Messenger ก็มาลาออก กระทั่งหันหน้าก็บอกให้ช่วยกันทำภายในทีมไปก่อน แต่คนอื่นในทีมเขาทำ business เดียวกัน เลยช่วยกันทำได้ ซึ่งเรา business แตกต่างจากเขา เลยต้องทำแยกกลายเป็นทำคนเดียว และต้องไปรับเอกสารในช่วงที่ไม่มี messenger หรือ messenger ลางาน เราต้องทำทุกอย่างคนเดียว รอเวลา พนักงานที่ลาออกกลับมา ซึ่งไม่รู้จะกลับมาไหม” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“เคยแจ้งว่า พนักงานส่งเอกสารควรมีเพิ่มขึ้นเนื่องจากเอกสารบางอย่างมีความเร่งด่วนในการส่งต่อ และ พนักงานทำงานด่วนทั้งหมดให้ไม่ทัน แต่คิดว่าฝ่ายบุคคลมองว่าไม่จำเป็นเพราะหากเพิ่มจำนวนพนักงานส่งเอกสารจะไม่สัมพันธ์กับจำนวนงานประจำ สำหรับงานด่วนให้ person in charge รับผิดชอบกันเองได้ ถ้าจะ Push เรื่องต่อ ก็ต้องมาประชุมหลายรอบ กว่าจะลงความเห็นได้ก็ใช้เวลานาน” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“เคยแจ้ง แต่ HR ก็มักจะบอกกว่าให้รอรอก่อน ทางบริษัทจัดหากำลังคนมาแทนให้ ซึ่งเราก็คิดว่า ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากจริงๆแล้วก็คือขอพนักงานส่งเอกสาร

ไปสองคนจะได้ไม่มีปัญหาในการขาดลามาสาย แต่ทางผู้ใหญ่(ญี่ปุ่น) น่าจะไม่อนุมัติให้ เพราะคงเห็นว่ายังไม่ได้รับผลกระทบอะไรจากความเสียหายที่เกิดขึ้นมาก” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“ได้แจ้งถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับทีม และขอให้ฝ่ายบุคคลช่วยแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน โดยการเพิ่มจำนวนพนักงานชั่วคราว แต่ฝ่ายบุคคลกลับบอกว่า work load ของพนักงานชั่วคราวยังไม่มากพอที่จะมีนโยบายเพิ่มพนักงานชั่วคราว ซึ่งพี่ก็คิดว่าแล้ว work load ของพนักงานประจำจะทำไม่ไม่คิดบ้าง” (หญิง, 36-40 ปี, ฝ่ายขาย)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คน จาก 27 คนระบุว่ากระบวนการจัดหาพนักงานชั่วคราวต้องใช้เวลาทำให้สามารถเข้าใจได้ หากฝ่ายบุคคลไม่สามารถจัดหาพนักงานชั่วคราวทดแทนได้ในระยะเวลาอันสั้น

“ได้แจ้งไปยังหัวหน้างานและฝ่ายบุคคลแล้วโดย หัวหน้างานและฝ่ายบุคคลได้ทำการหาบุคลากรมาช่วยงาน แต่เนื่องจาก ตำแหน่งงานเป็นตำแหน่งชั่วคราว ทำให้หาคนเข้ามาทำยากและทำให้ turn-over rate สูงซึ่งก็มองว่า HR ก็พยายามแก้ไขให้เร่งด่วนตามกำลังความสามารถที่บุคคลที่เกี่ยวข้องจะสามารถสนับสนุนได้” (ชาย, 26-30 ปี, ฝ่ายการให้บริการหลังการขายทางเทคนิค)

“แจ้งปัญหาทุกครั้งที่ไม่มีการจ้างพนักงานชั่วคราว โดย HR แจ้งว่า อยู่ในระหว่างการรับสมัคร และพนักงานประจำต้องแบ่งเวลาเพื่อจัดการปัญหาภายในแผนกไปก่อน ซึ่งมองว่าปัญหาได้รับการแก้ไขไปตามขั้นตอนการทำงานของฝ่ายบุคคลที่ต้องประสานงานกับหลายฝ่ายทั้งในและนอกองค์กร และเนื่องจากเกี่ยวข้องกับกรณีคัดเลือกพนักงาน และการจ้างงานผ่านบุคคลที่สาม ทำให้สามารถเข้าใจได้ที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างเร่งด่วน” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

มีกลุ่มตัวอย่าง 1 คน ใน 27 คน ข้างต้นพอใจกับการแก้ไขปัญหาของฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กร

“แจ้ง HR โดยแจ้งถึงปัญหาที่กระทบและความเร่งด่วนในการพนักงานชั่วคราวมาทดแทน ซึ่งต้องขอให้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างที่รอพนักงานชั่วคราวท่านใหม่ โดย HR รับทราบถึงปัญหาและความจำเป็นในการหาพนักงานใหม่อย่างเร่งด่วนและหาทางช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในช่วงนั้นอย่างดีด้วยการติดต่อพนักงานชั่วคราวจากแผนกอื่นในบริษัทที่สามารถแบ่งเวลามาช่วยงานที่สำคัญที่จะกระทบการทำงานหลักของแผนกได้” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

4.2.4 ด้านระยะเวลาที่ปัญหาควรได้รับการแก้ไข และระยะเวลาที่พนักงานประจำสามารถยอมรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นระหว่างที่ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า 26 คน จาก 30 คน เห็นว่าแผนกทรัพยากรบุคคล ควรต้องรีบแก้ไขปัญหาในทันที

“ถ้ามีพนักงานชั่วคราวลาออก ตามหลักก็ต้องรีบหาคนทันที” (ชาย, 36-40 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“ถ้าแจ้งไปแล้วก็ต้องรีบหาคนมาแทนให้เร็วที่สุด” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“มันควรจะรีบหามาแทนทันที ก็ไม่แน่ใจว่าทำไมมันถึงช้า” (หญิง, 36-40 ปี, ฝ่ายลอจิสติกส์)

“ต้องรีบหามาให้เร็วที่สุด ไม่งั้นพนักงานประจำก็ต้องทำเอง นานๆมันรับไม่ไหว” (หญิง, 21-25 ปี, ฝ่ายขาย)

“ต้องหาคนมาแทนให้เร็วที่สุด เพราะได้มาแล้วกว่าจะสอนงานให้เป็นการต้องใช้เวลานาน” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“ควรหาให้ได้เร็วที่สุด” (ชาย, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

สำหรับเรื่องของระยะเวลาที่พนักงานประจำสามารถยอมรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นได้ในระหว่างที่ตำแหน่งงานว่างเว้น 5 คนจาก 30 คนระบุว่าสามารถยอมรับงานภาระงานได้ไม่เกิน 7 วัน

“ถ้าเอาจริงๆ 1 อาทิตย์ก็เยอะแล้วนะ งานหนูต้องออกไปรับเอกสารข้างนอกเกือบทุกวัน ยังไงก็ต้องมี messenger ” (หญิง, 21-25 ปี, ฝ่ายขาย)

“สำหรับ messenger ไม่ควรเกิน 1 อาทิตย์ เป็นตำแหน่งที่ขาดไม่ได้ ไม่อย่างนั้นพนักงานต้องออกไปรับ-ยื่นเอกสารเอง ถ้าทุกวันทำไม่ได้หรอก” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“ไม่ควรเกิน 1 อาทิตย์โดยเฉพาะ messenger ” (ชาย, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

มีกลุ่มตัวอย่าง 15 คนระบุว่ายอมรับได้ภายใน 30 วัน

“เต็มที่ไม่ควรเกิน 1 เดือน คือพี่ว่า 1 เดือนมันสมเหตุสมผลนะ ถ้านานกว่านี้ไม่ไหว” (ชาย, 36-40 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“หลังจากน้องพนักงานชั่วคราวแจ้งลาออก พี่ว่าก็ควรหาคนใหม่มาแทนให้ได้ภายใน 1 เดือนตามมาตรฐาน” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“ถ้าเป็นน้องพนักงานชั่วคราวในแผนก ไม่ควรใช้เวลาเกิน 1 เดือนในการหาน้องคนใหม่” (หญิง, 36-40 ปี, ฝ่ายลอจิสติกส์)

“จริงๆแล้วก็น่าจะประมาณ 1 เดือนนะไม่เกิน นานกว่านี้ไม่น่าจะไหว” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“คิดว่าประมาณ 1 เดือน น่าจะยังพอไหวอยู่ ถ้าเกินจากนี้ดูเหมือนจะนานเกินไป” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายขาย)

ในขณะที่กลุ่มตัวอย่าง 6 คนระบุว่า ยอมรับได้ภายใน 60 วัน

“คืออยากจะให้รีบหา ถ้าจะให้ทำแทนจริงๆ คิดว่าไม่ควรให้นานเกิน 1 เดือน หรือเต็มที่สุดๆ ก็น่าจะ 2 เดือน” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“ถ้าให้ทำแทนจริงๆ 1-2 เดือนยังพอทำได้ ถ้าไม่ได้คิดช่วงที่ต้องทำงาน Project ใหญ่ๆ” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“ถ้าเป็นช่วงปกติ ไม่ต้องไปพบลูกค้า ก็พอทำได้ แต่ไม่ควรให้นานเกินไป ถ้าเกิน 2 เดือนนี้เริ่มรับไม่ได้แล้ว” (ชาย, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

โดยกลุ่มตัวอย่าง 2 คนจาก 30 คนระบุว่ายอมรับได้ภายใน 90 วัน

“ตอบในมุมมองที่เคยมีคนในทีมลาออกคนละ ตอนนั้นเค้าลาไป 3 เดือน ก็เลยคิดว่า 90 วันก็น่าจะพอรอไหว” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“ให้ 3 เดือน เท่าลาออกเต็มที่แล้วจริงๆ ถ้านานกว่านี้ คงเป็นเพราะเค้าไม่ได้ตั้งใจจะหาคนมาแทนแล้ว” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

และมีกลุ่มตัวอย่าง 2 คน จาก 30 คน ระบุว่าไม่มีความจำเป็นที่ต้องหาพนักงานชั่วคราวมาทดแทนในส่วนงานของตน

“ในส่วนงานของผมไม่ได้ใช้งานน้องพนักงานชั่วคราวมากอยู่แล้ว คิดว่าถ้าไม่หาคนมาแทนก็ไม่น่าจะกระทบอะไรมาก” (ชาย, 21-25 ปี, ฝ่ายการให้บริการหลังการขายทางเทคนิค)

“ผมมองว่าแผนกผม ไม่ได้มีงานสำหรับพนักงานชั่วคราวเยอะ ตอนที่น้องคนเก่าออกไปหลายเดือนก่อนหน้านี้ก็ไม่ได้รู้สึกกระทบอะไร คิดว่าไม่ต้องมีก็ได้ ถ้าถามผม” (ชาย, 21-25 ปี, ฝ่ายการให้บริการหลังการขายทางเทคนิค)

4.3 ด้านความคิดเห็นและมุมมองของพนักงานประจำเมื่อเกิดกรณีที่ต้องจ้างไม่สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนพนักงานชั่วคราวได้อย่างน่าพอใจ

4.3.1 สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราว

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คนเห็นว่า สาเหตุหลักเกิดจากเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานชั่วคราวได้รับไม่เพียงพอที่จะสร้างแรงจูงใจให้พนักงานชั่วคราวจงรักภักดีต่อองค์กรในระยะยาวจึงทำให้มีอัตราการลาออกที่สูงและบ่อย

“ค่าตอบแทน, สวัสดิการ, ความมั่นคง น่าจะเป็นสาเหตุหลัก” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายขาย)

“ทุกคนต้องการความมั่นคงทางการเงิน และก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สามารถมองเห็นอนาคตของตัวเองได้เมื่อได้รับเข้าทำงานในบริษัทนั้นๆ ซึ่งพนักงานชั่วคราวอาจไม่ได้รับในสิ่งนั้นจากองค์กร” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“ปัญหาทางการเงินของพนักงานชั่วคราว ทำให้ต้องไปหางานที่ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่า” (ชาย, 26-30 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“พนักงานไม่ได้รับผลตอบแทน และสิทธิประโยชน์เท่าที่ควร” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“น่าจะเป็นเรื่องของ Salary ไม่พอใช้” (ชาย, 21-25 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 คนระบุว่าสาเหตุหลักเกิดจากปริมาณงานที่มอบหมายให้พนักงานชั่วคราวเยอะเกินไป ทำให้เกิดความกดดัน และบางครั้งมีการใช้งานข้ามแผนก รวมทั้งการถูกปฏิบัติไม่ดีจากพนักงานประจำ

“คนๆเดียวทำงานที่เยอะ และต้องรับงานจากหลากหลายแผนกที่มีความต้องการแตกต่างกัน แต่ละคนก็เอาใจยาก บางทีก็คุดน่อง น่องเลยทนไม่ไหว” (หญิง, 36-40 ปี, ฝ่ายขาย)

“งานหนักเกินไป มีการทะเลาะกันเกิดขึ้นระหว่างคนที่ต้องดีผลงานด้วย เพราะแย่งกันให้น้องทำงานของตัวเองก่อน ทุกคนจะเอาความหมด นื่องทำไม่ทัน” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“งาน Overload เกินไป งานยากเกินไป พนักงานชั่วคราวจึงไม่สบายใจที่ได้ทำเนื่องจากถูกกดดัน” (หญิง, 21-25 ปี, ฝ่ายขาย)

“งานจุกจิก ยาก และ เยอะจนเกินไป” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“รูปแบบของงานที่ค่อนข้างน่าเบื่อ และการแบ่งแยกความเป็นพนักงานระหว่างพนักงานประจำกับพนักงานชั่วคราวของบริษัท” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คนระบุว่าสาเหตุหลักเกิดจากความล่าช้าของกระบวนการสรรหาพนักงานชั่วคราวทดแทน

“ความล่าช้าของกระบวนการสรรหา ของ HR ตามนโยบายบริษัทที่ไม่ได้เห็นความสำคัญ เพราะผู้ใหญ่ และ HR ไม่รู้ว่าคนทำงานต้องเจอกับอะไรบ้าง เพราะเขาไม่ได้มาทำเอง ในเมื่องานสามารถดำเนินไปได้โดยไม่ติดขัด เขาคงไม่รู้สิกว่าต้องหาคนแทนอย่างเร่งด่วน ก็เลยต้องมาเหนื่อยที่พี่และน้องๆ” (ชาย, 36-40 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“ถ้าเอาตามเหตุผลที่พี่ได้รับจาก HR ก็แสดงว่าเหตุผลเกิดจาก บริษัทจัดหาพนักงานชั่วคราวที่ใช้บริการไร้คุณภาพ หากคนมาแทนไม่ได้ กว่าจะได้มาแทนแต่ละคนก็นาน มาแล้วก็ออกเป็นแบบนี้มาตลอด (หญิง, 36-40 ปี, ฝ่ายลอจิสติกส์)

“มองว่า HR ไม่กระตือรือร้นในการหาพนักงานใหม่ เพราะเขาไม่ได้มาอยู่จุดที่หนูเจอ เขาไม่รู้ว่างานมันเพิ่มขึ้นเยอะมากแค่ไหน” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน ระบุว่าสาเหตุหลักเกิดจากการที่ตำแหน่งงานของพนักงานประจำไม่มีความมั่นคงและความก้าวหน้า ทำให้คนไม่สนใจที่จะอยากเข้ามาอยู่ในตำแหน่งนี้ ทำให้หากคนมาแทนยาก

“ตำแหน่งงานเป็นตำแหน่งชั่วคราว ทำให้หากคนเข้ามาทำยากและ ทำให้ turn-over rate สูง” (ชาย, 26-30 ปี, ฝ่ายการให้บริการหลังการขายทางเทคนิค)

“พนักงานทำงานชั่วคราวน่าจะมีค่อนข้างน้อยส่วนมากน่าจะอยากทำงานประจำที่มั่นคงก้าวหน้ากว่า” (หญิง, 21-25 ปี, ฝ่ายขาย)

“งานไม่มีความก้าวหน้า คนยอมมาทำน้อยทำให้หากคนที่มีความทักษะที่ต้องการได้ยาก” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายลอจิสติกส์)

4.3.2 มุมมองต่อปัญหาที่จะเกิดขึ้นหากองค์กรไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานชั่วคราวได้ในระดับที่เป็นที่น่าพึงพอใจ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน ไม่สามารถยอมรับภาระงานที่จะเพิ่มขึ้นได้อย่างถาวร หากองค์กรจะเลิกจ้างพนักงานชั่วคราวโดยไม่พิจารณาจ้างพนักงานประจำเพิ่ม

“ไม่สามารถยอมรับได้ เนื่องจากหากไม่มีกำลังคน ที่ต้องทำงานในขณะที่งานนั้นๆ ต้องทำ จะส่งผลต่อ workload ของพนักงานในทีม การไม่มี resource นั้นหมายความว่า งานนั้นไม่มีความจำเป็นอีกต่อไป หากงานยังต้องมีอยู่และ ไม่สามารถ ลดขั้นตอนการทำงานเพื่อลดจำนวนคนได้ การจ้างพนักงานชั่วคราวมาช่วยก็เป็นสิ่งจำเป็น” (ชาย, 36-40 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“ยอมรับไม่ได้ เพราะ ปริมาณคนจะไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ต้องทำ” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“ไม่เห็นด้วยอย่างรุนแรงหากบริษัทจะเลิกจ้างพนักงานชั่วคราวอย่างถาวร” (หญิง, 36-40 ปี, ฝ่ายขาย)

“ถ้าจะเลิกจ้างพนักงานชั่วคราว จะต้องจ้างพนักงานประจำเข้ามา Support งาน อาจตั้งเป็นแผนก Support ที่จะช่วยดูแลงานในส่วนที่พนักงานชั่วคราวเคยทำอยู่ในทุกๆแผนก จะต้อง

สามารถลดภาระงานไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง หากไม่มีการสนับสนุนก็ไม่สามารถรับงานได้” (ชาย, 26-30 ปี, ฝ่ายการให้บริการหลังการขายทางเทคนิค)

“ถ้าจะต้องรับภาระตลอดไปคงไม่ได้ เพราะตาม scope งานจริงๆ ที่ถูกต้องในการรับส่งเอกสารข้างนอกเป็นเรื่องของ messenger” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่าง 9 คน จาก 24 คน ข้างต้นยังระบุว่าตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชาอาจจะลาออกจากงานหากองค์กรไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

“การจ้างพนักงานชั่วคราวมาช่วยเป็นสิ่งจำเป็น และหากปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขนานๆ ลูกน้องที่เป็นพนักงานประจำก็จะลาออกในที่สุด เนื่องจากไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จได้ตามกำหนดระยะเวลาได้ จากการที่ต้องแบกรับภาระจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานชั่วคราวในภาพรวมก็จะส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานของแผนกและบริษัท” (ชาย, 36-40 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“ปริมาณคนจะไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ต้องทำ ถ้าพนักงานหลักที่ใช้ความสามารถมากนั้นใช้เวลาคิดและทำมากอยู่แล้ว และปัจจุบันน้องในแผนกที่เป็นพนักงานประจำก็แทบจะไม่เพียงพอและลาออกกันบ่อย หากน้องที่ยังเหลืออยู่ยังต้องมาทำงานจุกจิกเหล่านี้คงทิ้งพี่ไปกันหมดแผนก” (หญิง, 31-35 ปี, ฝ่ายบัญชี การเงิน)

“พนักงานประจำควรจะทำหน้าที่ทักษะความรู้ ความสามารถ ที่มีไปทำงานที่มีประโยชน์แก่บริษัทมากกว่าที่จะต้องมารับภาระงาน Routine ที่สามารถจ้างพนักงานชั่วคราวทำแทนได้ ซึ่งงานเหล่านี้กินเวลานาน ลูกน้องในทีมอาจจะไม่ชอบและเบื่องานที่ต้องทำเพิ่มและอาจจะส่งผลให้ลาออกจากบริษัทได้” (หญิง, 36-40 ปี, ฝ่ายขาย)

“ถ้าไม่มีพนักงานชั่วคราว งานจะหนักมาก トラบใดที่ยังไม่สามารถกระจายงานให้พนักงานทุกคนได้เท่ากัน จนรู้สึกว่ายุติธรรม จะเกิดการเกี่ยงงานในทีม งานเยอะ งานโหลด งาน admin เกินไป อาจเบื่อกและลาออกในที่สุด” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)

“ถ้าจะเลิกจ้างพนักงานชั่วคราว จะต้องจ้างพนักงานประจำเข้ามา Support งาน อาจตั้งเป็นแผนก Support ที่จะช่วยดูแลงานในส่วนที่พนักงานชั่วคราวเคยทำอยู่ในทุกๆ แผนก จะต้องสามารถลดภาระงานไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง หากไม่มีการสนับสนุนก็ไม่สามารถรับงานได้ จะทำให้งานเสียหายและส่งผลกระทบต่อ project ต่างๆ ดำเนินไปได้ช้า พนักงานประจำอาจไม่สามารถรับ Load ทั้งหมดได้และต้องพิจารณาขยายงาน” (ชาย, 26-30 ปี, ฝ่ายการให้บริการหลังการขายทางเทคนิค)

“คิดว่าน่าจะส่งผลกระทบต่อสมควรรในบางทีม ที่จำเป็นจะต้องทำหน้าที่รับส่งเอกสารหรือรับ/ส่งงานอื่นๆ เพราะจะทำให้ต้องเสียเวลาเดินทาง และเสียเวลารับเอกสารซึ่งจริงๆ แล้ว มัน

ไม่ควรเกิดขึ้น พนักงานอาจจะไม่ทนขึ้นมาในวันหนึ่งถึงขั้นลาออกได้สำหรับบางคน” (หญิง, 26-30 ปี, ฝ่ายขาย)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติ และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำในองค์กรเมื่อต้องประสบกับปัญหาความขาดแคลนของพนักงานชั่วคราวอันเกิดจากการลาออก โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกลักษณะของกลุ่มตัวอย่างให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือพนักงานประจำในบริษัทเอกชนที่ใช้บริการพนักงานชั่วคราว จำนวน 30 คน และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อเก็บข้อมูลวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำข้อมูลที่ได้มาสร้างความสัมพันธ์ในแต่ละส่วนโดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องปัญหาของการลาออกของพนักงานชั่วคราวที่ส่งผลต่อทัศนคติ และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำในองค์กรพบว่า

5.1.1 กลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นพนักงานประจำในองค์กรเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อายุระหว่าง 21-40 ปี และเป็นผู้ที่ใช้งานพนักงานชั่วคราว

5.1.2 แนวคิด และทัศนคติเกี่ยวกับผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานประจำจาก ปัญหาการว่างวันของตำแหน่งพนักงานชั่วคราว

พนักงานประจำในบริษัทเอกชนส่วนใหญ่คิดว่า การขาดแคลนพนักงานชั่วคราวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าและทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานหลักลดลง นำมาซึ่งปัญหาในการทำงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่จะนำปัญหาที่พบไปแจ้งต่อหัวหน้างาน และแผนกทรัพยากรบุคคล แต่กลับพบว่าแผนกทรัพยากรบุคคลไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเร่งด่วนเพียงพอ พนักงานมีความเห็นตรงกันว่าแผนกทรัพยากรบุคคลมีโอกาที่จะเห็นปัญหาการขาดแคลนพนักงานชั่วคราวเป็นปัญหาที่ไม่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากพนักงานประจำทุกคนสามารถทำงานที่พนักงานชั่วคราวรับผิดชอบได้ ทำให้พนักงานประจำส่วนใหญ่เกิดความไม่พอใจ เมื่อนำผลวิจัยนี้มาเชื่อมโยงกับทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1959) จะเห็นว่าแนวคิดของทฤษฎีนี้เชื่อว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลนั้นได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรมีทัศนคติในการทำงานเป็นบวกพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ แต่จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ปัจจัยหลักต่อไปนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เนื่องจากงานที่เพิ่มมาจากปัญหาขาดแคลนพนักงานชั่วคราวส่วนใหญ่เป็นงานที่อยู่นอกเหนือขอบเขตของงานหลักของพนักงานประจำ จึงส่งผลให้ความสำเร็จลุล่วงของงานหลักในภาพรวมถูกทำให้ช้าลง และมีความล่าช้ามากขึ้น อีกทั้งพนักงานประจำทั้งหมดได้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท จึงเกิดความรู้สึกไม่พอใจที่จำเป็นต้องรับภาระงานที่ไม่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะทางและอยู่นอกขอบเขตของงานหลัก ทำให้พนักงานประจำรู้สึกว่างงานที่เพิ่มมาไม่คู่ควรกับวิชาที่สำเร็จการศึกษามา และยังส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานหลักให้สำเร็จลดลง

2. ลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน (Work Itself) จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ความน่าสนใจของงานลดลง ความมีอิสระในการทำงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามาถูกจำกัดเพราะพนักงานประจำต้องรับภาระงานในส่วนที่ควรจะได้รับบริการช่วยเหลือจากพนักงานชั่วคราว อันเป็นความรับผิดชอบที่อยู่นอกเหนือจากงานหลักแต่มีความจำเป็นต้องทำเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นมา ทำให้พนักงานประจำส่วนใหญ่มองว่าเกิดความเหมาะสม ขาดอิสระในการทำงานเพราะไม่สามารถเลือกที่จะไม่ทำงานในส่วนนี้ได้ トラบที่องค์กรยังไม่สามารถหาพนักงานชั่วคราวมาทดแทนเมื่อเกิดการว่างวันของตำแหน่งได้

5.2 ความคิดเห็นและมุมมองของพนักงานประจำเมื่อเกิดกรณีที่องค์กรไม่สามารถแก้ไข ปัญหาการขาดแคลนพนักงานชั่วคราวได้อย่างน่าพอใจ

พนักงานประจำในบริษัทเอกชนคิดว่าสาเหตุที่ทำให้พนักงานชั่วคราวขาดแคลนนั้นเกิดจากสาเหตุหลัก 2 สาเหตุ คือ

1. ผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานชั่วคราวไม่มากพอที่จะจูงใจให้เกิดความผูกพันกับองค์กร ตำแหน่งงานไม่ก้าวหน้า รวมไปถึงปริมาณงานที่มอบหมายให้พนักงานชั่วคราวมากเกินไปจนเกินกว่าค่าตอบแทนที่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่พบว่าสาเหตุที่พนักงานจ้างเหมาบริการ (outsourcing) ลาออกอย่างต่อเนื่องเกิดจากปัจจัยหลายประการ อาทิ เช่น การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เท่าเทียม (วัชรวงศ์ เลิศวิทยานุกูล, 2550) และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชฌา ฐันน้อม (2558) และบรรจบ โนนทะพา (2553) ที่พบว่า รายได้และค่าตอบแทนเป็นประเด็นที่ทำให้พนักงานชั่วคราวมีระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานต่ำที่สุด

2. ความล่าช้าของกระบวนการจัดหาพนักงานชั่วคราวทดแทนซึ่งเกิดมาจากการที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลไม่เล็งเห็นถึงความเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไขปัญหาความขาดแคลนพนักงานชั่วคราว จากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงานประจำในบริษัทเอกชนไม่สามารถที่จะยอมรับภาระงานที่จะเพิ่มขึ้นจากการไม่มีพนักงานชั่วคราวได้อย่างถาวร โดยส่วนใหญ่คิดว่าไม่ควรใช้เวลาเกิน 30 วันในการจัดหาพนักงานชั่วคราวทดแทน และมีโอกาสเป็นไปได้ที่การขาดแคลนพนักงานชั่วคราวจะส่งผลให้ตนเองและผู้บังคับบัญชาตัดสินใจลาออกจากองค์กร ซึ่งเมื่อนำมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) (Adams, 1965) จะเห็นความสอดคล้องกันในส่วนที่กล่าวว่าเมื่อบุคคลคิดว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม บุคคลนั้นจะพยายามลดช่องว่างของความไม่เสมอภาคนั้นด้วยการลดการปฏิบัติงานหรือการกระทำ และสอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีตที่พบว่าการรับรู้ความไม่เป็นธรรมส่งผลต่อผลลัพธ์การทำงานที่ไม่พึงประสงค์ เช่น พฤติกรรมต่อต้านการผลิต การหยุดงาน ความท้อแท้เหนื่อยหน่าย และความตั้งใจจะออกจากงาน (Disley, Hatton & Dagnan, 2009; Roy, Bastounis & Minibas-Poussard, 2012) ซึ่งความไม่เป็นธรรมที่เกิดจากปัญหาการขาดแคลนพนักงานชั่วคราวที่พนักงานประจำรู้สึกคือการต้องรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นที่อยู่นอกเหนือจากความรับผิดชอบหลักเป็นเวลานานๆ โดยที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่เล็งเห็นถึงความเร่งด่วนของปัญหา

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

พนักงานประจำในองค์กรเอกชนส่วนใหญ่มองว่าพนักงานชั่วคราวมีความจำเป็นมาก โดยมีความกังวลและความไม่พอใจเมื่อเกิดการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราว ซึ่งจะส่งผลไปถึงการลดลงของแรงจูงใจในการทำงานที่จะมีโอกาสนำไปสู่การตัดสินใจลาออกของพนักงานประจำ ผู้บริหารและแผนกบริหารทรัพยากรบุคคลจึงควรตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญเมื่อพนักงานชั่วคราวลาออก โดยเสนอแนะให้แก้ไขปัญหาลาออกของพนักงานชั่วคราวดังนี้

5.3.1 ด้านนโยบาย

ควรเปลี่ยนนโยบายจากการใช้บริษัทจัดหางาน มาทำการจัดหาพนักงานชั่วคราว และมอบสัญญาการจ้างงานโดยตรง เพื่อจะได้สามารถทำการพูดคุย ตกลงกับพนักงานชั่วคราว และพิจารณาค่าตอบแทนและสวัสดิการให้มีความเหมาะสมกับภาระงานที่แท้จริงได้ ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานชั่วคราวอยู่ทำงานกับองค์กรได้นานขึ้นตามหลักคิดของทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1959)

5.3.2 ด้านการบริหารจัดการพนักงานชั่วคราว

1. ควรสัมภาษณ์พนักงานชั่วคราวที่ได้แจ้งความประสงค์ว่าจะลาออก (Exit interview) เพื่อทราบถึงประสบการณ์ในการทำงาน ความไม่พึงพอใจ ปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมถึงสาเหตุที่ต้องการลาออก เพื่อรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและหาแนวทางที่จะรักษาพนักงานชั่วคราวให้อยู่กับองค์กรให้ยาวนาน
2. เมื่อพนักงานชั่วคราวลาออก ผู้บริหารและแผนกบริหารทรัพยากรบุคคลควรเล็งเห็นถึงความเร่งด่วนในการจัดหาพนักงานชั่วคราวทดแทน โดยไม่ควรใช้เวลาเกิน 30 วัน
3. จำนวนพนักงานชั่วคราวควรมีความสอดคล้องกับภาระงานที่แท้จริง ในบางกรณีอาจต้องพิจารณาเพิ่มจำนวนพนักงานชั่วคราวเพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามปริมาณงาน โดยใช้การสังเกตการณ์หรือสัมภาษณ์พนักงานชั่วคราวและพนักงานประจำเกี่ยวกับปริมาณงานที่แท้จริง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาให้เกิดความเหมาะสม

5.3.3 ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

เนื่องจากพนักงานประจำมีความรู้สึกที่ตนเองถูกเอาเปรียบจากภาระงานที่เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากส่วนที่ตนเองต้องรับผิดชอบเมื่อพนักงานชั่วคราวลาออก และตำแหน่งงานส่วนดังกล่าวถูกปล่อยให้ว่างเว้นอย่างไม่เป็นธรรม ดังนั้นผู้บริหารและแผนกทรัพยากรบุคคลจึงต้องไม่

มองว่าพนักงานประจำสามารถรับผิดชอบภาระงานของพนักงานชั่วคราวได้ เพราะถึงแม้ว่างานส่วนใหญ่ที่เป็นหน้าที่ของพนักงานชั่วคราวจะไม่มี ความซับซ้อนและพนักงานประจำทุกคนสามารถทำแทนได้ แต่ความรับผิดชอบดังกล่าวอยู่เหนือขอบเขตความรับผิดชอบหลักของพนักงานประจำ เพราะฉะนั้นการตระหนักในปัญหาดังกล่าวและบริหารทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมจึงเป็นหนึ่งในสิ่งที่จำเป็นจะต้องทำเพื่อตอบสนองปัจจัยจูงใจและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหลัก ให้พนักงานประจำพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ (Two-Factor Theory) (Herzberg, 1959) รวมไปถึงเพื่อจูงใจความรู้สึกไม่เป็นธรรมของพนักงานประจำที่จะส่งผลลัพท์ไปสู่การทำงานที่ไม่พึงประสงค์ เช่น พฤติกรรมต่อต้านการผลิต การหยุดงาน ความท้อแท้เหนื่อยหน่าย และความตั้งใจจะออกจากงาน ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกทางลบตามทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) (Adams, 1965)

5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

จากการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบข้อจำกัดในการวิจัยและมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) ซึ่งผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จึงอาจทำให้ผลการศึกษายู่ในขอบเขตที่แคบเกินไป และไม่มีวิธีการทางสถิติที่จะคำนวณความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างได้ ดังนั้นการศึกษาวินิจฉัยครั้งต่อไปอาจจะใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อให้สามารถคำนวณความคลาดเคลื่อนและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ โดยใช้วิธีทางสถิติได้

2. ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำบริษัทเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ทำให้มีความเป็นไปได้ว่าผลการวิจัยอาจไม่ได้ครอบคลุมถึงไปถึงพนักงานประจำในบริษัทเอกชนทั้งหมด เพราะฉะนั้นในการวิจัยครั้งถัดไปจึงควรที่จะสัมภาษณ์และศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อื่นๆด้วย เพื่อสามารถวิเคราะห์ลักษณะผลการวิจัยโดยมีข้อเปรียบเทียบมากยิ่งขึ้น

3. ผู้วิจัยมุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่เป็นพนักงานประจำในองค์กรเอกชนเท่านั้น จึงอาจทำให้ผลการวิจัยไม่ครอบคลุมทัศนคติ และวิธีการคิดของพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรรูปแบบลักษณะอื่น การวิจัยในครั้งถัดไปจึงอาจต้องศึกษาข้อมูลจากพนักงานประจำที่ทำงานในองค์กร

ลักษณะอื่น เช่น ส่วนงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ ควรรู้อันเพื่อเปรียบเทียบผลของพนักงานประจำ
ในองค์กรทั้ง 3 ลักษณะว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร



บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วารสาร วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6 (3), 175-183.
- ชญาณิศ นิลแจ้ง. (2551). การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- คำริห์ พัฒนะเอนก. (2552). การปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ในช่วง วิกฤตเศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2540 และ 2551. วิทยานิพนธ์เคหพัฒนศาสตร์ มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- นิชฎา รุ่งน้อม. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราว การเคหะแห่งชาติ. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- บรรจบ โนนทะพา. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวสถาบันโรคทรวงอก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- ประไพพิมพ์ สุชีวลินนันท และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. สืบค้น 20 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.tcithaijo.org/index.php/parichartjournal/article/view/69461/56396/>
- ปิยะวัฒน์ จารุชนรัตน์กุล. (2559). แนวโน้ม HR outsourcing กับ อนาคตของนักบริหารทรัพยากรบุคคล. สืบค้น 20 ตุลาคม 2561, จาก <http://www.thaihrm.com/articledetail.asp?id=3011>
- วัชรวงส์ เลิศวิทยานุกูล. (2550). ปัญหาของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (outsourcing) : ศึกษากรณีบริษัททิพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- แหวดดาว พรหมเสน. (2554). การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วารสาร มทร. อีสาน, 4 (1), 95-102.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- หทัยชนก พรอคเจริญ. (2550). *เทคนิคการเลือกตัวอย่าง*. เอกสารประกอบการอบรม. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- อรพินทร์ ชูชม. (2558). ความยึดมั่นผูกพันในงาน : แนวคิดและการประยุกต์ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*, 5 (2) , 40-47. อ้างถึง Pinder C. C.1998. *Work Motivation in Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- อาภาณี วรสวัสดิ์. (2547). *ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวบริษัท ประเมินค่าทรัพย์สิน จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- Disley, P., Hatton, C., & Dagnan, D. (2009). Applying Equity Theory to Staff Working With Individuals with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 34(1), 55–66.
- Herzberg , Federick : Mausner , Bernard; and Synderman, Block. *The Motivation to Work*. New York: John Willey, 1959.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Roy, J. L., Bastounis, M., & Minibas–Poussard, J. (2012). Interactional justice and counterproductive work behaviors: The Mediating Role of Negative Emotions, *Social Behavior and Personality*, 40(8), 1341–1356.



แบบสอบถาม

แบบสอบถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

เรื่อง ปัญหาของการลาออกของพนักงานชั่วคราวที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติ และแรง จูงใจในการทำงานของ
พนักงานประจำในองค์กร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ไปใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาการจัดการธุรกิจ โดยผู้วิจัยขอขอบพระคุณล่วงหน้าสำหรับการเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ความร่วมมือตอบคำถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไป

ตอนที่ 2 ปัญหาตำแหน่งพนักงานชั่วคราวว่างเว้นอันเกิดจากการลาออกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและมุมมองของท่านหากองค์กรไม่สามารถแก้ไขปัญหาขาดแคลนพนักงานชั่วคราวได้อย่างน่าพอใจ

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไป

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

2. อายุ

2.1) 21-25 ปี

2.2) 26-30 ปี

2.3) 31-35 ปี

2.4) 36-40 ปี

2.5) 41-45 ปี

2.6) 46-50 ปี

2.7) 51-55 ปี

2.8) มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

3.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2) ปริญญาตรี

3.3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงานในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน

4.1) น้อยกว่า 1 ปี

4.2) 1-5 ปี

4.3) 6-10 ปี

4.4) 11-15 ปี

4.5) 15-20 ปี

4.6) มากกว่า 20 ปี

5. แผนกหรือส่วนงานในปัจจุบัน

6. ท่านใช้บริการพนักงานชั่วคราวในองค์กรท่านหรือไม่

7. ท่านใช้บริการพนักงานชั่วคราวทำอะไรบ้าง

8. ท่านใช้บริการพนักงานชั่วคราวในองค์กรท่านกี่ครั้งต่อวัน

9. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านมอบหมายให้พนักงานชั่วคราวในองค์กรท่าน เป็นงานที่ท่านสามารถทำได้ด้วยตัวท่านเองหรือไม่

10. หากท่านต้องทำงานเหล่านั้นด้วยตัวท่านเอง ท่านคิดว่าจะต้องใช้เวลาในการทำ เฉลี่ยต่อ 1 งาน เป็นเวลาเท่าไร (แยกตามแต่ละส่วนงาน)

ตอนที่ 2 ปัญหาตำแหน่งพนักงานชั่วคราวว่างเว้นอันเกิดจากการลาออกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่าน

11. ท่านคิดว่าจะพบปัญหาใดบ้างในการทำงานหากไม่มีพนักงานชั่วคราวช่วยงาน

12. ความถี่ของปัญหาที่ท่านกล่าวมาข้างต้น

13. ในช่วงที่มีปัญหาการขาดแคลนพนักงานชั่วคราว ท่านเคยแจ้งปัญหาที่ท่านพบต่อหัวหน้างานของท่าน หรือ ต่อฝ่ายบุคคลหรือไม่ อย่างไร

14. ท่านได้รับคำตอบจากหัวหน้างาน หรือฝ่ายบุคคลที่ท่านร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาว่าอย่างไร

15. คำตอบที่ท่านได้รับ ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่ท่านกำลังพบกำลังได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนหรือไม่ อย่างไร

15.1 ในความคิดของท่าน ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

15.2 ในความคิดของท่าน ท่านคิดว่าฝ่ายบุคคลควรมีมาตรการรับมืออย่างไรต่อปัญหาการลาออกของพนักงานชั่วคราว และควรมีมาตรการอย่างไรในช่วงที่ตำแหน่งพนักงานชั่วคราวว่างเว้น ที่จะทำให้ท่านพอใจ

16. ในความคิดของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราวที่เกิดมาจากการลาออก ควรได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่วัน

16.1 ในความคิดของท่าน หากปัญหาข้างต้นไม่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่ท่านกล่าวมา ท่านคิดว่าท่านมีช่วงเวลาที่สามารถยอมรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นมาดังกล่าวได้นานที่สุดเท่าไร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและมุมมองของท่านหากองค์กรไม่สามารถแก้ไขปัญหาขาดแคลนพนักงานชั่วคราวได้อย่างน่าพอใจ

17. ท่านคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราว

18. ท่านจะมีความคิดเห็นอย่างไร หากองค์กรของท่านเปลี่ยนแปลงนโยบายองค์กรด้วยการยกเลิกการทำสัญญาจ้างงานพนักงานชั่วคราว และมอบหมายให้งานในส่วนดังกล่าวเป็นหนึ่งในหน้าที่ที่พนักงานประจำต้องรับผิดชอบด้วยตัวเอง

19. ท่านคิดว่าท่านจะสามารถรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นมาจากการไม่มีพนักงานชั่วคราวได้ตลอดไปหรือไม่ อย่างไร

20. ท่านคิดว่าการหากองค์กรไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานชั่วคราวได้ในระดับที่เป็นที่น่าพึงพอใจ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายองค์กรดังที่กล่าวมาข้างต้น จะส่งผลกระทบต่อตัวท่านเอง เพื่อนร่วมงานของท่าน หรือลูกน้องได้บังคับบัญชาของท่าน อย่างไร

21. สุดท้ายนี้ ท่านมีข้อสรุปมุมมองอย่างไรต่อความจำเป็นของการจ้างพนักงานชั่วคราวในองค์กรของท่าน และท่านคิดว่าการมีอยู่ของพนักงานชั่วคราวจะช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงานประจำได้มากน้อยเพียงใด

22. ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการจะเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ครั้งนี้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพนักงานชั่วคราว และปัญหาการว่างเว้นของตำแหน่งพนักงานชั่วคราวในมุมมองของท่าน อะไรบ้าง

จบการสัมภาษณ์ _____

ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ _____

ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ _____