

ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการจ้างงานภายนอก

สารนิพนธ์
ของ
สุณี บุญรุ่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2549

ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการจ้างงานภายนอก

สารนิพนธ์

ของ

สุณี บุญรุ่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการจ้างงานภายนอก

บทคัดย่อ
ของ
สุณี บุญรุ่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2549

สุณี บุญรุ่ง. (2549). ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

การวิจัยในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท รูปแบบการประกอบธุรกิจ ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการพฤติกรรมการเลือกใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาถึงความคาดหวัง และการรับรู้จริงต่อลักษณะของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค และศึกษาถึงการรับรู้จริง ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยกำหนดจากบริษัทเอกชนที่ใช้บริการจ้างงานภายนอกในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 101 บริษัท โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติ t – test และใช้สถิติ One – Way Analysis of Variance : ANOVA (F – test) สถิติ Paired t – test ใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า

1. บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 101 บริษัท พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ ประเภทธุรกิจด้านการผลิต มีทุนจดทะเบียน 751 - 1,500 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 500 คน รายได้ต่อปีของบริษัท 301 - 750 ล้านบาท ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท 11 - 20 ปี ปัจจุบันใช้บริการจ้างงานภายนอกอยู่บ้าง การคัดเลือกผู้ให้บริการโดยผู้บริหารระดับสูงสั่งการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากบุคลากรไม่เพียงพอ

2. บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังโดยรวมของการจ้างงานภายนอกอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

3. บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้จริงโดยรวมของการจ้างงานภายนอกอยู่ในระดับเฉยๆ ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

4. บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

5. บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่พึงพอใจในใช้บริการจ้างงานภายนอกในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

6. บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยจะยังใช้บริการจ้างงานภายนอกต่อไป แม้ว่าการรับรู้จริงที่ได้รับจะต่ำกว่าความคาดหวัง

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยทางด้านข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

2. บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกแต่ละด้านแตกต่างกัน

3. การรับรู้จริงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**CUSTOMERS' EXPECTATION AND PECEPTION OF THE BEHAVIOR OF USING
OUTSOURCING IN BANGKOK METROPOLITANT AREA**

**AN ABSTRACT
BY
SUNEE BOONRUNG**

**Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Master of Business Administration degree in Management
At Srinakharinwirot University
March 2006**

Sunee Boonrung (2006). *Customers' expectation and perception of the behavior of using outsourcing services in Bangkok metropolitan area*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University.
Advisor: Assoc. Prof. Sirivan Serirat

The objective of this research is to study factors effecting to the customers' expectation and perception on the behavior of using outsourcing services such as types of business, capital investment, numbers of employees, company's revenues, years established, selection processes and shareholders. All the mentioned factors effecting to the behavior of using outsourcing services of private companies in Bangkok metropolitan area. This study also aims to study the expectation and perception on the behavior of using outsourcing services , in aspects of reliability, confidence, services, customers' satisfaction and real perception with related to behavior of using outsourcing services of private companies in Bangkok metropolitan area.

The sample size of this research consists of 101 private companies who also use outsourcing services. The data collection method is conducted by questionnaire. The data analysis applied for statistics methods are t-test, one way analysis of variance: ANOVA (F-test), period t-test and Pearson's product moment correlation coefficient.

The research finding from the sample size of 101 private companies are as follows:-

1. Most of the sample groups are in management level, dealing mostly in manufacturing business, with capital investment between 751-1,500 million baht, employees are less than 500 people, annual revenue of the company is in between 301-750 million baht. They mostly are ownership companies, without shareholders, establish and operate in the range of 11-20 years. They seldom use outsourcing services by top management's demand because of in sufficient internal human resources.
2. The private companies in Bangkok metropolitan area perceive highly total expectation in the aspects of types of outsourcing, reliability, confidence and services.
3. The private companies in Bangkok metropolitan area perceive fairly overall truly perception in the aspects of types of outsourcing, reliability, confidence and services.

4. The private companies in Bangkok metropolitan area perceive higher expectation than overall true perception in the aspects of types of outsourcing, reliability, confidence and services.
5. The private companies in Bangkok metropolitan area still unsatisfied the outsourcing in the aspects of types of outsourcing, reliability, confidence and services.
6. The private companies in Bangkok metropolitan area still continue to using outsourcing although the true perception is lower than their expectation.

Hypothesis testing by data analysis

1. Factors on companies as sample group such as types of business, capital investment, and numbers of employees, company's revenues, shareholders and years established. The difference to the selection processes have effecting to the behavior of using outsourcing for private companies in Bangkok metropolitan area.
2. The private companies in Bangkok metropolitan area have different expectation and perception on the quality of using outsourcing.
3. The truly perception of private companies in Bangkok metropolitan are does not related to the behavior of using outsourcing.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และ ดร.ศุภินญา ญาณสมบูรณ์ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอนจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้เรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และ ดร.ศุภินญา ญาณสมบูรณ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และอาจารย์เสาวลักษณ์ สุนทร่า ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ในการจัดทำงานวิจัยนี้ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ที่ให้กำลังใจ และความอดทน เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถศึกษาและทำงานสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA รุ่น 6 (การจัดการ) ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการเรียน ตลอดจนกำลังใจและความหวังดีแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายสุดนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีอันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ บิดา มารดา บุรพคณาจารย์ ที่ได้มอบความรัก ความหวังดี และอบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีที่สุดและมีคุณค่าที่ทำให้ผู้วิจัยได้มีวันนี้ได้

สุณี บุญรุ่ง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวคิดในวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	17
โมเดลคุณภาพสินค้าและการบริการ.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	27
แนวคิดของการจ้างงานภายนอก.....	33
ความหมายของการจ้างงานภายนอก.....	33
ความเป็นมาของการจ้างงานภายนอก.....	34
ความแตกต่างระหว่างการใช้ที่ปรึกษาและการจ้างงานภายนอก.....	35
สาเหตุของการทำการจ้างงานภายนอก.....	36
ทางเลือกของการจ้างงานภายนอกในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	37
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	105
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	111
การอภิปรายผล.....	119
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	122
บรรณานุกรม.....	124
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	128
ภาคผนวก ข.....	135
ภาคผนวก ค.....	138
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	140

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเดิม 10 ประการ กับองค์ประกอบใหม่ 5 ประการ.....	27
2	สูตรความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	53
3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	58
4	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	62
5	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	63
6	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	64
7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	65
8	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	66
9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	67
10	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	67
11	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	69
12	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
13	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของ การใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงาน ภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	71
14	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึง พอใจในใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่าง ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง.....	71
15	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึง พอใจในใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อถือของการจ้างงาน ภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบ ผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง.....	73
16	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึง พอใจในใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อมั่นการจ้างงานภายนอก ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่าง ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง.....	74
17	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึง พอใจในใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่าง ความคาดหวังกับการรับรู้จริง.....	75
18	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	75
19	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้าง งานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	76
20	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้าง งานภายนอกในเรื่องประเภทงานที่บริษัทใช้การจ้างงานภายนอกใน ปัจจุบัน ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	78
21	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้าง งานภายนอกในเรื่องประเภทงานที่บริษัทใช้การจ้างงานภายนอกใน อนาคต ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	79
22	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับประเภทธุรกิจ.....	82

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
23	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับทุนจดทะเบียน.....	83
24	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับจำนวนพนักงาน	84
25	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับรายได้ของบริษัท	85
26	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับรายได้ของบริษัทกับผู้ร่วมลงทุน..	86
27	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับอายุบริษัท	87
28	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับการคัดเลือกผู้ให้บริการ.....	88
29	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการใช้ บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้าน ลักษณะของการจ้างงานภายนอก.....	89
30	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการใช้ บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้าน ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก.....	91
31	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการใช้ บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้าน ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก.....	93
32	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการใช้ บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก.....	95
33	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้าน ลักษณะของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงาน ภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	97
34	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความ เชื่อถือของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงาน ภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	99

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
35	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความ เชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงาน ภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	100
36	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านการ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการ จ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	101
37	แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	102

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ทฤษฎีความคาดหวัง	13
2 แบบจำลองกระบวนการรับรู้.....	16
3 แบบจำลองคุณภาพสินค้าและบริการ.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่บริษัทต่างๆ ต่างได้หันมาให้ความสำคัญในการลดค่าใช้จ่ายและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจมีความเข้มข้นมากขึ้น ดังนั้นหลายๆ บริษัทจึงพยายามที่จะหาวิธีในการลดต้นทุนของบริษัทในอดีตรัฐบาลลดต้นทุนโดยการหาซื้อวัตถุดิบในราคาที่ต่ำ หรือลดต้นทุนต่างๆ ในการบริหารบริษัท แต่ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ โดยการว่าจ้างบริษัทภายนอกให้ดำเนินธุรกิจที่ไม่สำคัญ หรือไม่ใช่งานหลักของบริษัทหรือบริษัทไม่มีความชำนาญที่จะทำ เราอาจจะเคยได้ยินว่าหลายๆ บริษัทเลือกการจ้างงานภายนอก หรือ Outsourcing เพื่อให้บริษัทสามารถเน้นการดำเนินธุรกิจหลักที่จะสร้างผลกำไรให้บริษัทได้เต็มที่ เป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน

จากบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้นักพัฒนาระบบสารสนเทศจำเป็นต้องมีการนำแนวคิดหรือเทคนิคของการบริหารจัดการในรูปแบบต่างๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยแนวคิดในการบริหารจัดการรูปแบบหนึ่งที่กำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในปัจจุบันก็คือ การจ้างงานภายนอก ซึ่งมีความหมายที่เข้าใจอย่างง่าย ๆ ว่าเป็นยุทธวิธีหนึ่งในการจัดกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความกระชับเหมาะสมกับขนาดและค่าใช้จ่าย โดยการจ้างบุคคลภายนอกให้เป็นผู้ให้บริการบางอย่าง ในประเทศไทยการจ้างงานภายนอกอาจจะเป็นเรื่องที่ยังค่อนข้างใหม่ แต่ในต่างประเทศมีธุรกิจที่ทำการจ้างงานภายนอกคิดเป็นมูลค่ามหาศาล และมีการจ้างงานภายนอกในงานต่างๆ แทบทุกงาน

เนื่องจากหน้าที่งานในบางหน่วยงานของบริษัทมีความซับซ้อน ต้นทุน และกฎเกณฑ์ที่สูงขึ้นให้หลายบริษัทหันมาใช้การจ้างงานภายนอกเพิ่มมากขึ้น โดยบริษัทพบว่าการจ้างงานภายนอกจะช่วยทำให้บริษัทมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีต้นทุนน้อยลงกว่าการจ้างพนักงานและจัดการงานต่างๆ ภายในบริษัทเอง นอกจากนี้สาเหตุจากการจ้างงานภายนอกยังเกิดขึ้นจากการที่บริษัทไม่มีเทคโนโลยีที่เพียงพอ หรือเทคโนโลยีที่มีอยู่ล้าสมัย ในขณะที่การลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ อาจทำให้บริษัทต้องมีต้นทุนในการดำเนินการค่อนข้างสูงอีกด้วย

ทั้งนี้เพราะเมื่อพิจารณาลักษณะของการจ้างงานภายนอก จะเห็นได้ว่าการจ้างงานภายนอก เป็นการส่งต่องานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ หรือหน้าที่งานอื่นๆ งานภายในให้กับผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้บริการจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ โดยอาศัยทักษะ ความชำนาญ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรของผู้ให้บริการเอง ดังนั้นการจ้างงานภายนอกที่เกิดขึ้นจะประสบความสำเร็จและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทได้หรือไม่ั้น การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ

ยังเป็นทักษะอย่างหนึ่ง ของบุคคลที่จะเข้ามาทำงานหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความสามารถของบริษัทในการคัดเลือกผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากเกณฑ์ในการคัดเลือกที่ในการตัดสินใจด้วย โดยบุคคลเหล่านี้ควรจะเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่ บริษัทจะได้รับจากผู้ให้บริการแต่ละรายในระยะยาวนั่นเอง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการจ้างงานภายนอก โดยศึกษาปัจจัยทางด้านข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท รูปแบบการประกอบธุรกิจ ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ สาเหตุการจ้างงานภายนอก ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการจ้างงานภายนอก ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้จะมุ่งค้นหาและสร้างองค์ความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อบุคคลและองค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท รูปแบบการประกอบธุรกิจ ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการพฤติกรรมการเลือกใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงความคาดหวัง และการรับรู้จริงต่อลักษณะของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้จริง ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและการรับรู้จริง ของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการจ้างงานภายนอก
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการจ้างงานภายนอก
3. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้พิจารณาปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจบริการจ้างงานภายนอกให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด
4. ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางการประกอบธุรกิจบริการจ้างงานภายนอก ของผู้ที่สนใจต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ปัจจัยทางด้านข้อมูลบริษัท ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท รูปแบบการประกอบธุรกิจ ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ ความคาดหวัง การรับรู้จริง เป็นตัวแปรอิสระ พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นตัวแปรตาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัทเอกชน ที่ใช้บริการจ้างงานภายนอกในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยกำหนดจาก บริษัทเอกชนที่ให้บริการจ้างงานภายนอกในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงกำหนดขนาดตัวอย่าง 92 ตัวอย่าง แต่เนื่องจากการเก็บแบบสอบถามบางตัวอย่างอาจเกิดการไม่สมบูรณ์ จึงสำรองเผื่อไว้ 9 ตัวอย่าง หรือ 10 % รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 101

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรในการศึกษานี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent variables) และตัวแปรตาม (Dependent variables) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) : ข้อมูลบริษัท ความคาดหวัง การรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1 ลักษณะข้อมูลบริษัท ได้แก่

1.1.1 ประเภทธุรกิจ ซึ่งแบ่งเป็น

1.1.1.1 ธุรกิจด้านการบริการ

1.1.1.2 ธุรกิจด้านการผลิต

1.1.1.3 ธุรกิจตัวแทนจัดจำหน่าย

1.1.2 ทุนจดทะเบียนของบริษัท บาท

1.1.3 จำนวนพนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น

1.1.3.1 จำนวนพนักงานต่ำกว่า 500 คน

1.1.3.2 จำนวนพนักงาน 501 – 1,000 คน

1.1.3.3 จำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คน

- 1.1.4 รายได้ของบริษัท ซึ่งแบ่งเป็น
- 1.1.4.1 ไม่เกิน 50 ล้านบาท
 - 1.1.4.2 50 – 150 ล้านบาท
 - 1.1.4.3 151 – 300 ล้านบาท
 - 1.1.4.4 301 – 750 ล้านบาท
 - 1.1.4.5 751 – 1,500 ล้านบาท
 - 1.1.4.6 มากกว่า 1,500 ล้านบาท
- 1.1.5 ผู้ร่วมลงทุน ซึ่งแบ่งเป็น
- 1.1.5.1 ไม่มี
 - 1.1.5.2 มี
 - 1.1.5.2.1 มี อเมริกา / ยุโรป
 - 1.1.5.2.2 มี ญี่ปุ่น
 - 1.1.5.2.3 มี จีน
 - 1.1.5.2.4 มี เกาหลี
 - 1.1.5.2.5 มี ไต้หวัน
 - 1.1.5.2.6 มี อื่นๆ โปรดระบุ
- 1.1.6 บริษัทก่อตั้งมาแล้ว ปี (โปรดระบุ)
- 1.1.7 สถานะปัจจุบัน / แผนอนาคตเกี่ยวกับการใช้บริการจ้างงานภายนอก
- 1.1.7.1 ปัจจุบันใช้อยู่บ้าง
 - 1.1.7.2 ปัจจุบันยังไม่ได้ใช้เลย
 - 1.1.7.3 มีแผนจะใช้ภายใน 1 – 3 ปี
 - 1.1.7.4 ไม่มีแผนจะใช้เลย
- 1.1.8 ในการคัดเลือกผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกบริษัทของท่านคัดเลือกโดย
- 1.1.8.1 ผู้บริหารระดับสูงสั่งการ
 - 1.1.8.2 ผู้ปฏิบัติการแสดงความจำนง
 - 1.1.8.3 แต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาแนวทาง
 - 1.1.8.4 มีผู้เสนอดำเนินการ
 - 1.1.8.5 อื่นๆ โปรดระบุ

- 1.1.9 สาเหตุของการจ้างงานภายนอก
 - 1.1.9.1 บุคลากรไม่เพียงพอ
 - 1.1.9.2 บุคลากรขาดความชำนาญงาน
 - 1.1.9.3 งบประมาณจำกัด
 - 1.1.9.4 ไม่สามารถบริหารจัดการเองได้
 - 1.1.9.5 อื่นๆ โปรดระบุ

1.2 ความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับ

- 1.2.1 ลักษณะของการจ้างงานภายนอก
- 1.2.2 ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก
- 1.2.3 ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก
- 1.2.4 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

1.3 การรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับ

- 1.3.1 ลักษณะของการจ้างงานภายนอก
- 1.3.2 ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก
- 1.3.3 ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก
- 1.3.4 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) : ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก

2.1.1 บริษัทท่านจะใช้บริการจ้างงานภายนอกต่อไปอีกหรือไม่

- 2.1.1.1 ใช่แน่นอน
- 2.1.1.2 ใช่ค่อนข้างมาก
- 2.1.1.3 ไม่แน่ใจ
- 2.1.1.4 ใช่ค่อนข้างน้อย
- 2.1.1.5 ไม่ใช่แน่นอน

2.1.2 รูปแบบของการจ้างงานภายนอกที่บริษัทท่านใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1.2.1 ระดับ 1 บริษัทรับผิดชอบงานในหน้าที่ทั้งหมด ผู้ให้บริการรับงานมาทำเป็นครั้งคราว

- 2.1.3.2 ระดับ 2 บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบโครงการทั้งหมดส่วนผู้ให้บริการเป็นผู้รับช่วงดำเนินการตามบริษัทกำหนดทั้งหมด
- 2.1.3.3 ระดับ 3 บริษัทรับผิดชอบพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองวิสัยทัศน์และคุณค่าของบริษัท โดยคัดเลือกบริษัทผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมาบริหารงานให้ทั้งโครงการ
- 2.1.3.4 ระดับ 4 “พันธมิตรธุรกิจ” บริษัทคงเหลือพนักงานในบางส่วนงานไม่มากนัก แต่ใช้พนักงานของบริษัทให้บริการการจ้างงานภายนอกนั้นเข้าไปอยู่ในส่วนงานนั้นแทนเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบงานบริการทั้งหมด หรือ เกือบทั้งหมด
- 2.1.3.5 ระดับ 5 “พันธมิตรทางกลยุทธ์” บริษัทไม่ต้องมีพนักงานประจำในบางส่วนงานอีกต่อไป แต่ใช้พนักงานของบริษัทการจ้างงานภายนอกทั้งหมดในส่วนงานนั้น
- 2.1.4 ถ้าบริษัทของท่านเคยใช้บริการจ้างงานภายนอก ท่านได้สิ้นสุด / เลิกสัญญากับผู้ให้บริการการจ้างงานภายนอกหรือไม่
- 2.1.4.1 เคย
- 2.1.4.2 ไม่เคย
- 2.1.5 ถ้าบริษัทของท่านเคยสิ้นสุด / เลิก สัญญาจากการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้วยเหตุผลอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 2.1.5.1 สัญญามีกำหนด
- 2.1.5.2 มีผลงานต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด
- 2.1.5.3 ต้นทุนดำเนินการสูงกว่างบประมาณที่ตั้งไว้
- 2.1.5.4 มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีเกิดขึ้น
- 2.1.5.5 อื่นๆ โปรดระบุ
- 2.1.6 ประเภทงานที่บริษัทท่านใช้การจ้างงานภายนอก ในปัจจุบัน และอนาคตมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 2.1.6.1 งานการบริหารเงิน
- 2.1.6.2 งานการตลาดและขาย
- 2.1.6.3 งานคลังสินค้า
- 2.1.6.4 งานบริการลูกค้า
- 2.1.6.5 งานขนส่ง

- 2.1.6.6 งานเทคโนโลยีข้อมูล
- 2.1.6.7 งานธุรการ
- 2.1.6.8 งานบริหารบุคคล
- 2.1.6.9 งานประชาสัมพันธ์
- 2.1.6.10 งานผลิต
- 2.1.6.11 งานรักษาความสะอาด
- 2.1.6.12 งานรักษาความสะอาด
- 2.1.6.13 งานรับ – ส่งเอกสาร
- 2.1.6.14 งานขับรถยนต์
- 2.1.6.15 งานซ่อมบำรุง
- 2.1.6.16 อื่นๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

หมายถึง ความรู้สึกถึงความต้องการให้เกิดสิ่งต่างๆ ที่ต้องการในอนาคต ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดไว้ 4 ด้าน คือ ลักษณะของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

2. การรับรู้ของผู้ใช้บริการ

หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการจ้างงานภายนอก หลังจากได้ใช้บริการจ้างงานภายนอกของผู้ให้บริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดไว้ 4 ด้าน คือ ลักษณะของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

3. การจ้างงานภายนอก

หมายถึง วิธีการหรือกลยุทธ์ในการบริหารระบบงานรูปแบบหนึ่ง โดยเป็นการโอนภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี รวมไปถึงพนักงานบางส่วนในหน้าที่งานนั้นๆ ให้กับผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความพร้อมมากกว่า เป็นผู้ดำเนินการ

4. พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก

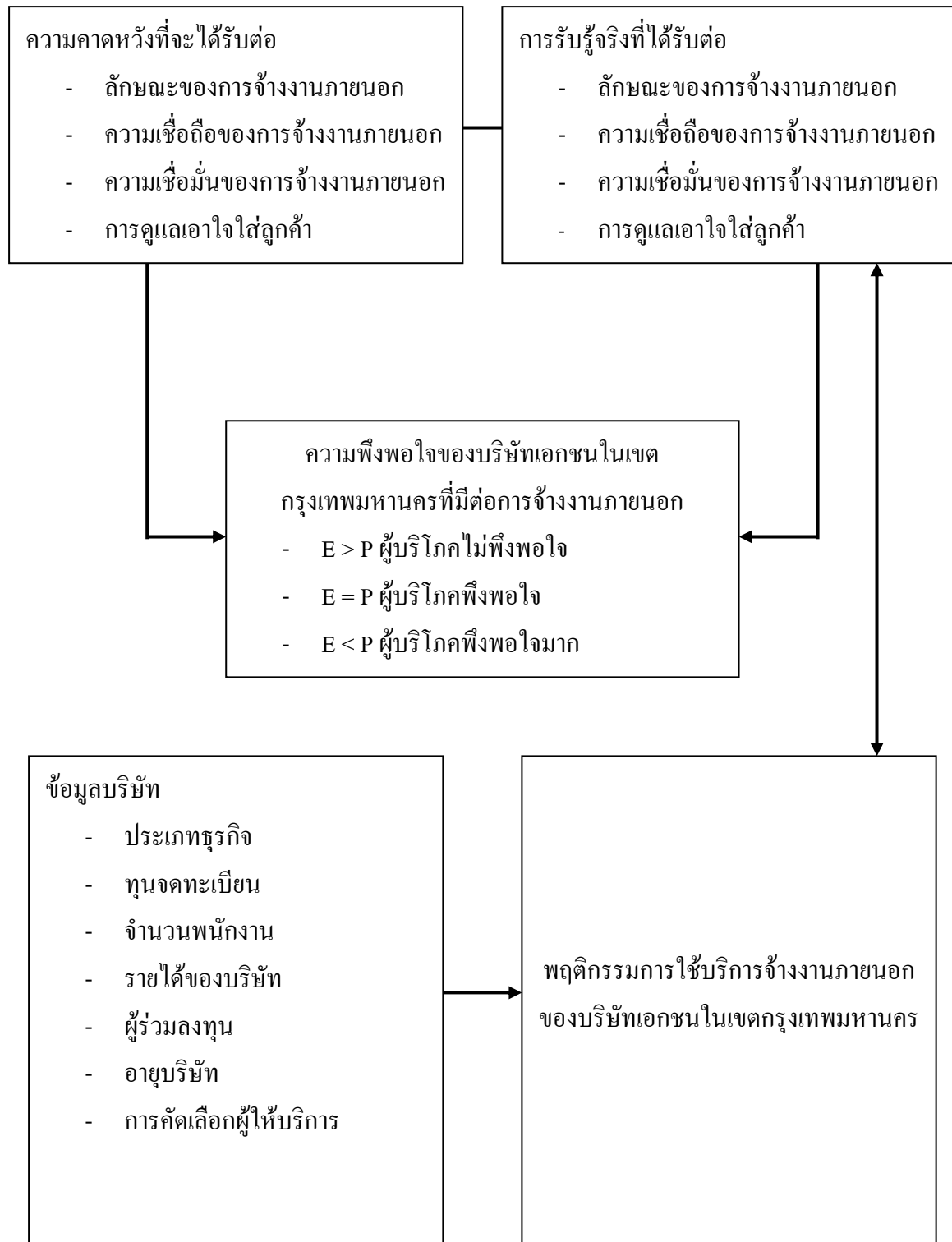
หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการจ้างงานภายนอก หลังจากการใช้บริการจ้างงานภายนอก

5. บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

หมายถึง ผู้ให้บริการการจ้างงานภายนอกในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดจะประกอบด้วยตัวแปรที่ทำการวิจัย คือ ตัวแปรอิสระ (Independent variables) และตัวแปรตาม (Dependent variables) ซึ่งมีดังนี้



สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. การรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. โมเดลคุณภาพสินค้าและการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
6. แนวคิดของการจ้างงานภายนอก
7. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง (Expectation)

พจนานุกรมของออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary: 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

สจวร์ต จันท์เนม (2529 : 55) ได้ให้ความหมายว่าเป็น ความเชื่อถือว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อถือ หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนี้ประสบความสำเร็จหรือถูกต้องจะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความหวังผิดพลาดในสิ่งใด ก็จะมีเจตคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

เคลย์ (Clay. 1988 : 252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

มสธ. (2540 : 18) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือ อาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความ

คาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับกันว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมี ประสิทธิภาพและแสดงด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม

ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีรูปแบบของการรับรู้จากการประมวลผลความคิดของการ จูงใจอีกกระบวนการคิดจากจิตสำนึกของคนด้วยการประเมินสถานการณ์ ทฤษฎีนี้จึงกลายเป็น ทฤษฎีการตัดสินใจด้วย ซึ่งอธิบายว่าคนตัดสินใจว่าจะทำอะไรด้วยการประเมินผลลัพธ์ที่ ออกมาและความน่าจะเป็นไปได้กับตัวของเขา ทฤษฎีความคาดหวังนี้ ได้รับความคิดและ การวิจัยมากจากหลายคนจากนักปราชญ์ นักเศรษฐศาสตร์ นักจิตวิทยา และ ผู้รับบริการ จุดเริ่มต้นของทฤษฎีนี้มาจากลัทธิ “The English Utilitarians and Principle of Hedonism” เป็น ลัทธิถือเอาผลประโยชน์เป็นสำคัญโดยตั้งข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับจำนวนความสัมพันธ์ของความ พึงพอใจและความพึงพอใจต่อสิ่งเร้าที่จะต้องตัดสินใจ บุคคลสำคัญที่เป็นนักคิดในยุคนั้น (ศตวรรษที่ 18 , 19) เกี่ยวกับทฤษฎีนี้ได้แก่ เบนแทม และ มิลล์ (Jerrmy Bentem And John Stuart Mill)

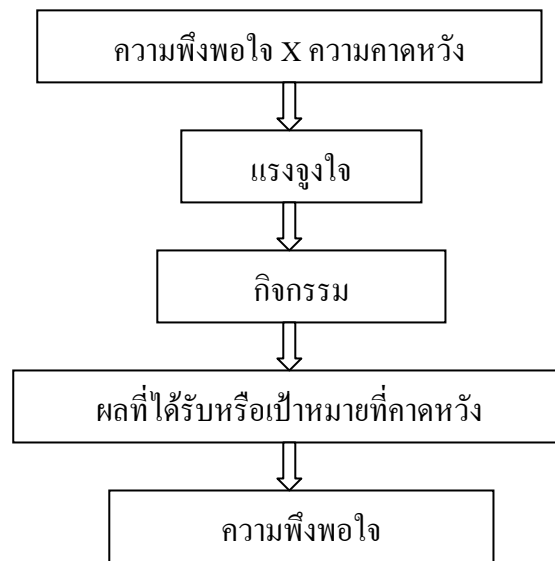
ในระหว่าง ค.ศ. 1930 – 1940 เคิร์ท เลวิน และ โทลแมน (Kurt Lewin and Edward Tolman) ได้ทุ่มเทกับการศึกษาและพัฒนาเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง โดย วิเคราะห์จากธรรมชาติของผู้กระทำความเป็นไปได้ และ บันทึกว่า “พฤติกรรมนั้นถูกตัดสินใจ โดยผู้กระทำมากกว่าผู้ถูกกระทำ” ซึ่งดูเหมือนว่า เคิร์ท เลวิน จะเป็นนักจิตวิทยาคนแรกของ ทฤษฎีความคาดหวังที่เอาหลักวิชาการจูงใจทฤษฎีนี้ไปใช้กับคน ซึ่งต่างจากนักจิตวิทยาคนอื่น ๆ ที่ทดลองกับสัตว์เป็นส่วนใหญ่ จากการทดลองของเขาจะเกี่ยวกับการจูงใจคน เกี่ยวกับการ บริหารบุคคล จนปัจจุบัน เลวิน ยังเน้นอีกว่าความต้องการของคนนี้จะก่อให้เกิดความเครียด (Tension) เมื่อใดความเครียดเกิดขึ้นเมื่อนั้นคนก็จะพยายามขจัดความเครียดหรือปลดปล่อย ความเครียดนี้คือความสามารถในการแก้ปัญหาของคน และเป็นคนก็จะเห็นได้จากความ แตกต่างกันในด้านความสามารถดังนี้

เลวิน (Lewin. : 1940) ได้ศึกษาความคาดหวังของคนซึ่งเป็นตัวนำในการจูงใจให้เกิด พฤติกรรมตลอดจนในที่สุดเขากล่าวว่า คนมีความคาดหวังในความคิดไว้ก่อนเสมอ ไม่ว่าคน จะนึกอะไร จากการศึกษาของเขาอย่างน้อยได้ก่อให้เกิดประโยชน์หลักๆ 3 ประการคือ

1. กระบวนการตัดสินใจของคนควรสร้างเสริมอะไรบางอย่างจึงก่อให้เกิดประสิทธิภายสูง
2. ทฤษฎีความต้องการใฝ่ความสมบูรณ์
3. ทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงาน

บุญเติม พันรอบ (2528 : 55 – 61) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์ วรูมไว้ดังนี้ ทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์ วรูม ได้รับอิทธิพลจากแนวความคิดจากนักจิตวิทยารุ่นแรก หลายคนอาทิ เคิร์ต เลวิน และ โทลแมน (Kurt Lewin and Edward Tolman) ต่อมาวิกเตอร์ วรูมได้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับปรุง บางครั้งมีผู้เรียกทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีย่อๆ ว่า ทฤษฎี V.I.E หรือ V.I.E Theory เนื่องจากทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ

1. คุณค่า (Valence = V) หมายถึง ค่าของผลลัพธ์ซึ่งเป็นที่ดึงดูดใจหรือไม่ดึงดูดใจคน รางวัลที่มีค่ามากตามสากลนิยม คือ การยกย่อง การยอมรับ และคำสรรเสริญจากผู้อื่นซึ่งตามทฤษฎีนี้มี 2 ระดับด้วยกัน คือ ผลลัพธ์ที่ 1 เป็นเรื่องของผลงาน เช่น ปริมาณคุณภาพในการผลิต ผลลัพธ์ระดับที่ 2 เป็นเรื่องของการตอบสนองต่อผลงาน ซึ่งได้แก่ การจ่ายเงิน การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมความรู้ที่ได้รับความสำเร็จ
2. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์ (Instrumentality = I) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เช่น “ถ้าฉันทำดี ก็จะได้รับค่าชมเชย” ในสถานการณ์หนึ่งจะได้รับผลตอบแทนหลายอย่าง ผลลัพธ์บางอย่างชอบมากกว่าผลลัพธ์อื่น และถ้าเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ บุคคลจะสามารถคำนวณและตัดสินใจด้วยค่า I เพื่อตัดสินใจว่าจะทำอะไรในแต่ละผลลัพธ์นั้น ค่า I จึงเป็นค่าสัมประสิทธิ์แห่งความสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ซึ่งจะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ถ้ามีความสัมพันธ์โดยตรง ค่าที่ได้จะเป็นบวก หรือ ลง และค่ายิ่งใกล้เคียงศูนย์ แสดงว่ายิ่งไม่มีความสัมพันธ์
3. ความคาดหวัง (Expectancy = E) หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ทุกชีวิตพยายามดิ้นรนแสวงหาอย่างน้อยที่สุด ก็คือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็มี “ความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อยๆ” จากความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างนี้เอง ทำให้เกิดความพยายามกระทำดำเนินการวิธีใดวิธีหนึ่งด้วยสื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุความพอใจ หรือ เพื่อให้ได้ผลของการดำเนินการนั้น ตามที่ได้แสดงความพยายามนั่นเอง เรียกว่า “ความคาดหวังและความพอใจสิ่งต่างๆ” ความคาดหวังอาจจะเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ดังภาพ



ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีความคาดหวัง ที่มา : บุญเติม พันธอบ. (2528 : 61)

พาราสุรามาน ,ไซแซมมอล และ แบร์รี่ (Parasuraman , Zeithmal and Berry. 1988 : 19)

ได้กล่าวว่าความคาดหวัง หมายถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกต้องฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

จากการศึกษาพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภค ต่อสินค้าและบริการดังต่อไปนี้ (H.Lock , Vandermerwe. 1996 : 123 - 125)

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปร ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันเช่น ความคาดหวังต่อการบริการให้คำปรึกษาจากนักบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษีจะแตกต่างกับความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ ในการรักษาสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้ความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละราย ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าคาดหวังว่าจะไม่มีบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะต้องมีการบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น
2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าความ

คาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศ Greece อาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมง แต่ใน Switzerland จะวัดเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ จะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่างๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องมาก่อนลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre – purchase Expectation) ซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือ การนำเสนอของพนักงานขาย

พาราสุรามาน , ไชแซมมอล และ แบร์รี (Parasuraman , Zeithmal and Berry. 1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

ความคาดหวังของผู้รับบริการส่วนใหญ่ นั้น เป็นส่วนประกอบสำคัญในการที่จะวัดระดับความพอใจ ซึ่งระดับความพอใจได้จากมาความแตกต่างระหว่างผลที่สามารถมองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีได้ 2 แบบด้วยกันคือ หากการทำงานของข้อเสนอตรงกับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการย่อมพอใจ (Satisfied) แต่ถ้าเกินความคาดหวังผู้มารับบริการก็จะมี ความพอใจมากขึ้นหรือประทับใจ (Delight)

โดยในบางครั้งความคาดหวังของลูกค้ายังมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วยโดยสามารถที่จะอธิบายถึงข้อแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในขณะนั้นทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่า ผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการได้อย่างดีจึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่สูง หรือเกินกว่าความปกติจากความเป็นจริง เมื่อได้รับการตามมาตรฐานปกติก็อาจรู้สึกที่ไม่พอใจได้ เช่น ในกรณีของการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผู้ใช้บริการมักที่จะคาดหวังให้ระบบสามารถที่จะใช้ติดต่อได้อย่างต่อเนื่อง สัญญาณชัดเจน มีบริการหลังการขายที่ดี รวมทั้งบริษัทผู้ให้บริการติดตามให้ความสำคัญกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และเมื่อระบบที่ใช้อยู่สามารถตอบสนองได้ตามความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพอใจและบอกต่อไปยังคนใกล้ชิดให้มาใช้บริการของระบบนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 47) การคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น เพื่อนจากนักการตลาดและจากข้อมูลคู่แข่งซึ่งถ้านักการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์ได้เกินจริงผู้บริโภคจะมีความหวังในผลิตภัณฑ์สูงเกินจริงจะทำให้ผู้ซื้อผิดหวังเมื่อตัดสินใจซื้อ ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (การทำงานของผลิตภัณฑ์) สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction) ตัวอย่าง Xerox มีการรับประกัน 3 ปี ในการรับประกันค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ของสินค้า สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือนักการตลาดจะต้องค้นหาและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาหรือแนวคิดทางการตลาด (Marketing Concept)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

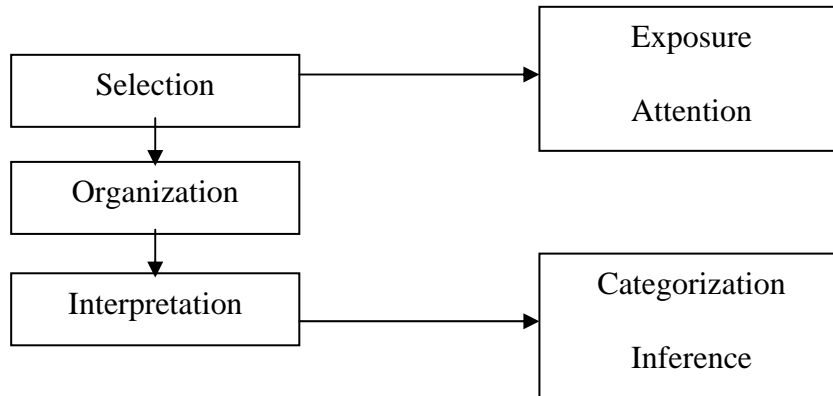
ความหมายของการรับรู้ (Perceptual)

มอริสัน (Morison. : 1996) อ้างว่า ลูกค้าได้ใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การชิม การสัมผัส และการได้กลิ่นในการรับรู้ถึงการบริการและข้อมูลการส่งเสริมการขาย หรือบริการของธุรกิจ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะไม่เป็นเพียงแรงกระตุ้นต่อการซื้อหรือใช้บริการของลูกค้าเท่านั้น แต่จะเป็นการรู้ว่าการบริการต่างๆ นั้นจะต้องมีความพอใจตามความปรารถนาและตามความต้องการของลูกค้าด้วย

แอสเซล (Assael. 1998 : 218) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการของบุคคลในการเลือก (Select) ประมวล (Organize) และตีความ (Interpret) สิ่งเร้า จนเกิดเป็นภาพรวมของสิ่งนั้นๆ การรับรู้ของผู้บริโภคแต่ละคนจึงแตกต่างกัน เนื่องจากการรับรู้ขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยม ความคาดหวังของบุคคลเป็นสำคัญ ดังนั้น แม้สถานการณ์ที่มีสิ่งเร้าเหมือนกันผู้บริโภคแต่ละคนจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งภาพประกอบ แสดงกระบวนการรับรู้มีองค์ประกอบของ Assael,H. (1998 : 218) มีรายละเอียด ดังนี้

1. การเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) เป็นกระบวนการแรกของการรับรู้ ผู้บริโภคจะเลือกดูสิ่งที่ตนสนใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยผู้บริโภคจะเลือกรับข่าวสารจากพื้นฐานทางจิตวิทยา (Psychological Set) เนื่องจากในวันหนึ่งๆ มีข่าวสารเข้ามามากมาย ผู้บริโภคไม่สามารถรับรู้ข่าวสารได้ทั้งหมด จึงจำเป็นต้องเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนสนใจ และสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งกระบวนการเลือกรับรู้ของผู้บริโภคมี 2 ขั้นตอน คือ (1) การเปิดรับ (Exposure) เกิดขึ้นเมื่อประสาทสัมผัสต่างๆ ของผู้บริโภคได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ผู้บริโภคจะเปิดรับต่อสิ่งเร้าหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสนใจและความเกี่ยวข้องต่อสิ่งเร้าของผู้บริโภค (2) ความสนใจ (Attention) ผู้บริโภคจะ

เลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนสนใจและสนองความต้องการของตนได้ หรืออย่างน้อยที่สุดก็เลือกสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตน



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองกระบวนการรับรู้ ที่มา : Assael , H. (1998). (Consumer Behavior and Marketing Action (6th Ed.). Cincinnati , HO : International Thomson Publishing. : 218)

2. การเลือกประมวลข้อมูล (Perceptual Organization) เป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคจัดกลุ่มข่าวสารจากแหล่งต่างๆ จนเกิดเป็นภาพที่สมบูรณ์ โดยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ของสินค้า ไม่ว่าจะเป็นโฆษณา ระดับราคาสินค้า ช่องทางการจัดจำหน่าย ลักษณะของตราสินค้า และอื่นๆ จนเกิดเป็นภาพรวมของสินค้าขึ้นในใจผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคมักจะมีแนวโน้มในการรวบรวมสิ่งที่รับรู้เป็นภาพรวม
3. การเลือกตีความ (Perceptual Interpretation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการรับรู้แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ (1) การเลือกตีความโดยจัดเป็นประเภท (Categorization) ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังเป็นการจัดประเภทข่าวสารใหม่กับข่าวสารเดิมที่มีอยู่แล้ว (2) การเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้า 2 ตัว (Inference) เช่น การเลือกตีความระหว่างราคาและคุณภาพ โดยผู้บริโภคมักจะตีความว่าสินค้านี้ราคาแพงมักจะมีคุณภาพดี เป็นต้น การตีความการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริโภคจะเลือกและประมวลสิ่งเคำบนพื้นฐานของความคิด ความเชื่อ และประสบการณ์ของตน

กรอนรูส์ (Gronroos.1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าไม่เป็นจริงการรับรู้ถึงคุณภาพโดยรวมจะต่ำ แต่ถ้าความคาดหวังของลูกค้าที่แท้จริงตรงกับรับรู้จริงคุณภาพในสินค้า หรือบริการนั้นจะสูง โดยที่ความคาดหวังต่อ

คุณภาพจะได้รับอิทธิพลจาก การสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ในบางครั้งความคาดหวังของลูกค้ายังมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วย โดยสามารถที่จะอธิบายถึงข้อแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผวนกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้นทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้บริการต้องสามารถให้บริการได้อย่างดี จึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่สูง หรือเกินกว่าความปกติจากความเป็นจริง เมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจรู้สึกที่ไม่พอใจได้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.2525ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า“การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

ชุนษะ รุ่งปัจฉิม (2538) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่ามีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) กล่าวคือ ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการ ในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติหรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในระดับนี้การบริการจึงเป็นการพบปะสังสรรค์หรือมีการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งในความหมายนี้จะให้ความสำคัญกับการบริการในฐานะเป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion Activity) สำหรับความหมายในระดับสถาบันเป็นการพิจารณาถึงการบริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ซึ่งถือเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่งที่มีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ ตามลักษณะของการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ซึ่งในแง่นี้การบริการจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นส่วนหนึ่งของความหมายในระดับสถาบัน

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคล กลุ่มบุคคล ได้จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ที่เอื้อให้โดยเป็นไปได้ทั้งบริการที่เกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้อง กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า และให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 335) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภค ในขณะเดียวกัน แยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐาน ด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เช่น การให้บริการของบริษัท ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการจัดลำดับก่อน หลัง ของการมารับบริการ ระบบคิว
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริการกิจการไม่ต้องมุ่งสนใจที่ขั้นวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่า สามารถบริการได้ดีตามที่โฆษณาไว้
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหาร กิจการบริการ ต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน ตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการ มักจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจหรือมีความสำคัญต่อลูกค้า เท่านั้น แต่แท้ที่จริงแล้ว การบริการก็มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน ซึ่งความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์ : 2538)

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

- 1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าธุรกิจบริการในปัจจุบันมีความหลากหลายประเภทที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติ ปัญญา และจิตใจ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้รับบริการที่ต้องศึกษาเปรียบเทียบถึงมาตรฐานคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

- 1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เพราะการที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบายอันจะนำมาซึ่งความประทับใจและความสุขต่อไป
2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ
- 2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ เพราะการที่ผู้ประกอบการปรับกลยุทธ์ โดยการให้ความสนใจในเรื่องการบริการร่วมกับผลิตภัณฑ์ จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งในด้านของผลกำไร และภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนี้
- 2.1.1 ช่วยเพิ่มผลผลิตกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค
- 2.1.2 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ เนื่องจากการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอันจะนำมาซึ่งการบอกต่อ ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
- 2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ เพราะเมื่อลูกค้าให้ความไว้วางใจต่อสินค้าและบริการ ว่าดีกว่าสินค้าและบริการจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าก็จะมี การซื้อซ้ำ รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่เพิ่มอีกด้วย
- 2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจต่อไป เนื่องจากการบริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูง และสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในอัตราที่สูงตามไปด้วย ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อีกวิธีหนึ่ง
- 2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพซึ่งอาชีพบริการก็ถือเป็นอาชีพที่สำคัญและทำรายได้ดีอีกอาชีพหนึ่งในตลาดแรงงาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานบริการแต่ละคนที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

จิตตินันท์ เดชคุปต์ (2538) ได้เสนอไว้ว่าโครงสร้างหรือองค์ประกอบของระบบบริการโดยทั่วไปแล้วจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ประการ คือ

1. ผู้รับบริการ

การบริการที่จะประสบผลสูงสุดจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นพิเศษ โดยเฉพาะในเรื่องของการรับรู้ที่ลูกค้าพึงพอใจซึ่งจะต้องคำนึงถึง

- 1.1 ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ
 - 1.1.1 การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ซึ่งเกิดจากข้อมูลที่ลงโฆษณาภาพลักษณ์ที่สื่อให้เห็น การได้ยิน ผู้สื่อข่าวหรือความต้องการของลูกค้า
 - 1.1.2 การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการได้รับบริการแล้วเกิดความรู้สึกหรือภาพพจน์เกี่ยวกับบริการ หรือวิธีปฏิบัติในกระบวนการให้บริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

- 1.2 ประเภทของผู้รับบริการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ
 - 1.2.1 การจำแนกโดยยึดหลักพฤติกรรมของผู้รับบริการเป็นหลัก ประกอบด้วย
 - 1.2.1.1 ประเภทลงทุนคุ้มค่า (Economizing Customer) เป็นลูกค้าที่เน้นคุณค่าของการบริการ โดยคำนึงถึงเวลา แรงงานและเงินที่สูญหายไป ซึ่งมักจะเป็นลูกค้าที่ชอบเรียกร้องและเปลี่ยนในง่าย
 - 1.2.1.2 ประเภทเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Ethical Customer) เป็นลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับการทำประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวม
 - 1.2.1.3 ประเภทนิยมตนเอง (Personalizing Customer) เป็นลูกค้าที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นว่าตนสำคัญ และต้องการยกย่องให้เกียรติ
 - 1.2.1.4 ประเภทชอบความสะดวก (Convenient Customer) เป็นลูกค้าที่ใช้ชีวิตเรียบง่าย และยินดีจ่ายเงินสำหรับบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ
 - 1.2.2 การจำแนกโดยยึดเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพของบริการเป็นหลัก Biumberg (1991) โดยระบุประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็น 4 ประเภท คือ
 - 1.2.2.1 ประเภทที่พิจารณาอัตราค่าบริการเป็นสำคัญ (Price – Sensitive Customer) เป็นลูกค้าที่นิยมความประหยัด ไม่สนใจว่าบริการจะมีคุณภาพเพียงใด
 - 1.2.2.2 ประเภทที่พิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพบริการเป็นสำคัญ (Price – Quality Customer)

- 1.2.2.3 ประเภทที่พิจารณาคุณภาพบริการเป็นสำคัญ(Quality – Sensitive Customer) เป็นลูกค้าที่มีความต้องการบริการที่ถูกต้องแม้ว่าจะต้องจ่ายเงินมากขึ้นก็ตาม
- 1.2.2.4 ประเภทที่ใช้อัตราค่าบริการเป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการ (Price – Surrogate Customer) เป็นลูกค้าที่ใช้ปัจจัยภายนอกช่วยในการตัดสินใจ ด้วยความเชื่อว่าถ้าค่าบริการสูงแสดงว่า การบริการมีคุณภาพสูงด้วยเช่นกัน

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ

ผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพบริการของผู้รับบริการ Cowell (1986) ได้แบ่งผู้ให้บริการตามระดับของการปฏิสัมพันธ์และการปรากฏตัวกับลูกค้าขณะให้บริการ ดังนี้

- 2.1 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหาร พนักงานต้อนรับของโรงแรม
- 2.2 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม พนักงานควบคุมคอมพิวเตอร์
- 2.3 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์ แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานรับโทรศัพท์ นักบิน
- 2.4 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานทำความสะอาด นักบัญชี

3. องค์กรบริการ

องค์กรบริการมีขอบเขตครอบคลุมถึงผู้ประกอบการ หรือผู้บริการบริการ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการวางนโยบายการบริหารการบริการ และควบคุมการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจให้อยู่รอดและทำกำไร ทั้งนี้การบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดี และสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้ ซึ่งผู้บริหารการบริการในองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 3.1 นโยบายการบริการ องค์กรจะต้องกำหนดนโยบายการให้บริการที่ชัดเจนและแจ้งให้พนักงานทุกคนรับทราบ เพื่อยึดมั่นในนโยบายดังกล่าว พร้อมทั้งคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบายโดยพร้อมเพรียงกัน
- 3.2 การบริหารการบริการ การกำหนดโครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดีโดยให้ความสำคัญกับลูกค้าและพนักงานบริการในทุกๆระดับ หรือที่เรียกว่าการบริการแบบรับแขก

- 3.3 วัฒนธรรมการบริการ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันให้เกิดทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการให้คุณค่าของการให้บริการซึ่งกันและกันจะช่วยกระตุ้นจิตสำนึก และทัศนคติต่องานบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งจะส่งผลให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีคุณภาพ
- 3.4 รูปแบบของการบริการ องค์กรจะต้องพิจารณาออกแบบระบบและวิธีการให้บริการลูกค้าที่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ
- 3.5 คุณภาพการบริการ การควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจังด้วยการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาข้อบกพร่องต่างๆ เป็นระยะ จะช่วยปรับปรุงและพัฒนางานบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่เป็นเลิศได้

4. ผลลัพธ์บริการ

ผลลัพธ์บริการนับเป็นกุญแจสำคัญที่จะตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า และผู้ใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ทั้งนี้องค์กรบริการจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของผลลัพธ์บริการที่จะนำเสนอ (Service Offer) แก่ลูกค้าโดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ ทั้งนี้การนำเสนอผลลัพธ์บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าจะต้องเริ่มต้นจากการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าและผู้บริโภคที่เกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่ต้องการ และสิ่งที่คาดว่าจะได้รับการบริการดังกล่าว ทั้งนี้องค์กรอาจจะกำหนดระดับของการให้บริการเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Levitt : 1980)

- 4.1 บริการหลัก (Core – Service) คือ กิจกรรมและการกระทำที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของธุรกิจบริการแต่ละประเภท เช่น บริการหลักของธุรกิจสายการบิน คือ การนำผู้โดยสารไปถึงปลายทางด้วยความปลอดภัย
- 4.2 บริการที่คาดหวัง (Expected Service) คือ กิจกรรมและการกระทำที่ลูกค้ามักคาดไว้ว่าจะได้รับ เช่น ในธุรกิจสายการบิน บริการที่คาดหวัง คือ ที่นั่งนุ่มสบาย ห้องน้ำสะอาด
- 4.3 บริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded Service) คือ กิจกรรมและการกระทำที่ลูกค้ามิได้คาดคิดหรือคาดหวังมาก่อนว่าจะได้รับ ซึ่งจะทำให้เกิดความประทับใจ เช่น ในธุรกิจสายการบิน บริการพิเศษเพิ่มเติม คือ ความดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างเป็นกันเอง และอบอุ่นใจจากพนักงานบนสายการบิน

5. สิ่งแวดล้อมของการบริการ

การจัดการสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ลูกค้าและการปฏิบัติงานของบุคลากรถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Image) โดยสิ่งแวดล้อมในที่นี้หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วสิ่งแวดล้อมขององค์กรบริการที่จำเป็นต้องคำนึงถึงมีดังนี้ (Blumberg : 1991)

5.1 สิ่งแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคาร เช่น สถานที่และบริเวณ ขนาดและรูปร่างของอาคาร วัสดุที่ใช้ตกแต่งอาคาร ทางเข้า - ออก

5.2 สิ่งแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร เช่น การวางผังบริเวณ การจัดวางอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ วัสดุสำนักงาน

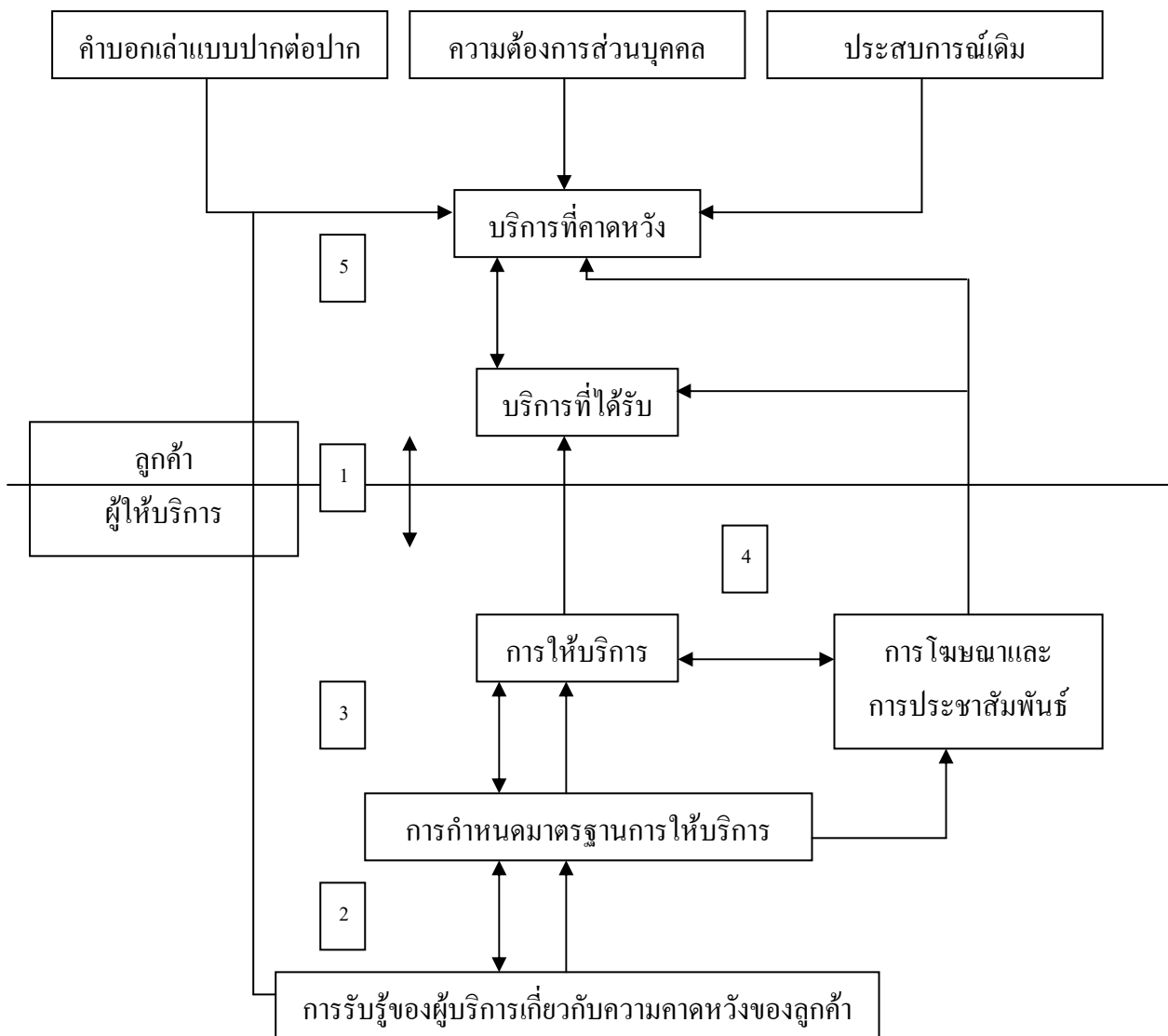
สำหรับบรรยากาศของการบริการจะขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานบริการ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความสะดวกสบาย เช่นเดียวกับการปฏิบัติต่อลูกค้าทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงานและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆซึ่งจะส่งผลให้พนักงานบริการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างราบรื่นและรวดเร็วได้ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความประทับใจและสร้างเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในด้านคุณภาพของการบริการได้เช่นเดียวกัน

โมเดลคุณภาพสินค้าและการบริการ

Parasuraman , Zeithmal and Berry ได้ศึกษาถึงรูปแบบการวัดคุณภาพสินค้าและการบริการในองค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถานบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก และเรียก รูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model) ประกอบด้วย 5 ประการ (Parasuraman . Zeithmal and Berry. 1985 : 44 – 46) คือ

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่แท้จริงของผู้บริโภคกับความคาดหวังที่นึกเห็นภาพโดยผู้บริหาร (Gap between consumer expectation and management perceptions of those expectations) ผู้บริหารอาจไม่ทราบถึงความคาดหวังที่แท้จริงของผู้บริโภคทำให้นึกเห็นภาพถึงความคาดหวังดังกล่าวแตกต่างไปจากความเป็นจริง เช่น ผู้บริหารอาจให้ความสำคัญกับอาหารที่ดีแก่คนไข้ แต่ในความเป็นจริงแล้วคนไข้ต้องการการดูแลเอาใจใส่ที่ดีจากพยาบาล

2. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่นึกเห็นภาพโดยผู้บริหาร กับมาตรฐานของคุณภาพการบริการ (Gap between management perceptions and service quality specification) แม้ว่าผู้บริหารจะทราบถึงความคาดหวังที่จริงของผู้บริโภค แต่อาจไม่ได้กำหนดมาตรฐานที่เหมาะสม เช่น มีนโยบายว่าจะต้องให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า แต่ไม่ได้ระบุออกมาเป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมที่วัดได้ในเชิงปริมาณ
3. ช่องว่างระหว่างมาตรฐานของคุณภาพการบริการ กับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง (Gap between service quality and service delivery) ช่องว่างที่เกิดขึ้นในกรณีที่พนักงานได้รับการอบรมน้อย มีความสามารถต่ำ หรือไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้
4. ช่องว่างระหว่างการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง กับข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคได้รับจากภายนอก (Gap between actual service quality and external communication about the service) ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคเห็นภาพโฆษณาว่า สถานบริการ สปามีห้องสวยหรู แต่เมื่อได้พบเห็นด้วยสายตาตัวเอง ก็พบว่าห้องเล็กแคบแออัดและเก่า
5. ช่องว่างระหว่างการให้บริการที่ผู้บริโภคนึกเห็นภาพ กับการบริการที่คาดหวัง (Gap between perceived service and expected service) ผู้บริโภคเปรียบเทียบระหว่างผลปฏิบัติงานที่ตนเห็นภาพได้กับระดับของการบริการที่ได้คาดหวังไว้ และจะประเมินค่าออกมาเป็นคุณภาพของการบริการ



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองคุณภาพสินค้าและบริการ ที่มา : Parasuraman . Zeithmal and Berry. (1985 : 44)

พาราสูรามาน , ไชแธมอล และ แบร์รี่ (Parasuraman , Zeithmal and Berry) ได้กำหนดปัจจัยคุณภาพบริการขึ้นในปี ค.ศ.1985 ดังนี้คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนอง (Responsibility) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความสามารถ (Competency) หมายถึง การมีทักษะและความรู้ในการให้บริการที่สามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการได้เห็น
5. ความมีมารยาท (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) หมายถึง คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจได้ตลอดจนถึงการรับฟังลูกค้า
10. ความเข้าใจ (Understanding the customer) ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า (Parasuraman, Zeithmal and Berry. 1985 : 47 - 48)

พาราสุรามาน, ไชแซมมอล และ แบริ (Parasuraman, Zeithmal and Berry. 1990 :

- 25) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้านให้เหลือ 5 ด้าน ดังนี้
1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
 3. การตอบสนอง (Responsibility) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
 4. ความเชื่อมั่น (Assurance) ความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การสื่อสาร เข้าด้วยกัน)
 5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้าน การเข้าถึงบริการและความเข้าใจ เข้าด้วยกัน)

การจัดกลุ่มปัจจัยกำหนดคุณภาพออกเป็น 5 ด้าน เพื่อใช้เป็นมาตรวัดคุณภาพบริการดังกล่าวนี้ มีชื่อเรียกว่า “Servqual” ดังตาราง

ตาราง 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเดิม 10 ประการ กับ

องค์ประกอบใหม่ 5 ประการ ของพาราสุรามาน ,ไซธมอล และ แบร์รี (Parasuraman , Zeithmal and Berry. 1990 : 25)

องค์ประกอบเดิม 10 ประการ	1.ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)	2.ความเชื่อถือได้ (Reliability)	3.การตอบสนอง (Responsiveness)	4.ความมั่นใจ (Assurance)	5.การเข้าถึงจิตใจ (Empathy)
1. สิ่งที่มีตัวตน (Tangibles)					
2.ความเชื่อถือได้ (Reliability)					
3. การตอบสนอง (Responsiveness)					
4. ความรู้ความสามารถ (Competence)					
5. อริยาศัย (Courtesy)					
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)					
7. ความมั่นคง (Security)					
8. การเข้าถึงบริการ (Access)					
9. การสื่อสาร (Communication)					
10. ความเข้าใจ (Understanding)					

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั้นเอง การปรับปรุงคุณภาพชีวิต การทำงานเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กรซึ่งถือกำเนิดและ

แพร่หลายในประเทศที่พัฒนาแล้ว เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากร ผู้ปฏิบัติในงานในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ เพราะหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะทำให้ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า สามารถดำเนินกิจกรรมได้บรรลุผลตามเป้าหมาย ในปัจจุบันได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Quest (1979 อ้างถึงใน ผจกญ.เฉลิมสาร 2540 ,: 5) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นปัจเจกบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึง ความรู้สึกทั้งหมดของบุคคลเกี่ยวกับการทำงาน เช่นความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

दनัย เทียนพุดม (2533 : 28) ได้ให้แนวคิดว่าการที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อที่จะสามารถทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือวิธีสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ติน ปรัชญาพฤทธิ (2530 : 266-267) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึงชีวิตการทำงาน ที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคคลซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

Delemotte and Takezawa (1994 อ้างถึงใน ผจกญ.เฉลิมสาร 2540 ,: 6) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายในหลายแง่มุมดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษย์สัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย
3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุม ที่มีความหมายเทียบเท่าได้รับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ (Humaniaztion of Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน

Blustone Living (1977) “Implementating Quality-o-Work Life Programs”

กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรยอมทำให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่นการขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัย ผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532) : 154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่งๆ ว่ามีความพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

ผจญ เฉลิมสาร (2540 : 7) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายนอกองค์กรทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน ทั้งผลตอบแทนในเรื่องเศรษฐกิจ ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้เสนอเกณฑ์ซึ่งถือว่าเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานโดยแบ่งเป็น 8 ประเภท คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ซึ่งจะสัมพันธ์อย่างเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานอื่น และรายได้ที่เพียงพอ เหมาะสมตามมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เวลาทำงานที่เหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานของการทำงานตามปกติ และการจำกัดอายุชั้นสูง - ต่ำ เพื่อสวัสดิการของบุคคล
3. มีโอกาสในการแสดงออกและพัฒนาสมรรถภาพของมนุษย์ ได้แก่ การเรียนรู้และฝึกฝนทักษะและความสามารถในการทำงาน

4. มีโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในชีวิต โดยได้รับการส่งเสริมให้มีการเพิ่มพูนสมรรถภาพ การนำความรู้ความชำนาญใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีโอกาสได้เลื่อนขั้นตำแหน่งในการทำงาน เป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงานและมีความมั่นคงในเรื่องอาชีพและรายได้
5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กรเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่การปราศจากความมื่อคติในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ชาติ แบบการดำเนินชีวิต รูปร่าง หน้าตา มีความศรัทธาในความเสมอภาคของมวลมนุษย์ ไม่มีการแบ่งชั้นในองค์กรและเปิดโอกาสให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ทั่วไป
6. มีการปฏิบัติตามลัทธิรัฐธรรมนูญนิยม (Constitutionalism) ได้แก่ มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย
7. มีความสอดคล้องระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตการทำงาน คือมีความสมดุลของบทบาทเกี่ยวกับการทำงานกับการใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว
8. มีความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน คือผู้ใช้แรงงานมีส่วนรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์กรในเรื่องผลิตภัณฑ์เทคนิคการตลาด การกำจัดของเสีย

จากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะที่ประกอบขึ้น เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ประเภท ตรงกับมิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Dimension of Quality of Working Life) 5 มิติดังนี้

1. สถานการณ์การทำงานโดยทั่วไป (Traditional Goals) หมายถึงเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นปัญหามาช้านานแล้ว เช่น ชั่วโมงการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานที่ควรได้รับการแก้ไขเพื่อคุณภาพ ชีวิตการทำงานที่ดีของคนงานโดยการใช้วิธีการใหม่ๆ (New Approach) เพื่อพัฒนาในส่วนดังกล่าว
2. การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (Fair Treatment at Work) หมายถึงความต้องการของคนงาน เพื่อต้องการให้มีความยุติธรรมจากจุดมองทั้งในองค์กรและกลุ่มต่างๆ ในสังคม
3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence of Decisions) คือการส่งเสริมให้มีการตัดสินใจอันเป็นการนำการพัฒนาบางอย่างมาใช้เพื่อจุดประสงค์ในการลดความแปลกแยก (Alienation) ที่เนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรองของคนงาน
4. การมีโอกาสนก้าวหน้าในอาชีพที่ (Challenge of Work Conte) เป็นความสัมพันธ์ในอีกแง่หนึ่งของคนงานนั่นเอง

- ชีวิตการทำงาน (Work Life) เป็นการพัฒนาที่เน้นไปที่ชีวิตการทำงานของคนงานที่เปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องพัฒนาไปตลอดชั่วชีวิตของคน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อครอบครัวและสังคมของคนงาน

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในชีวิตการทำงานทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการที่มีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

Walton (1975 :93-95 อ้างถึงใน ผจกญ เฉลิมสาร 2540 ,: 8-9) ได้เสนอเกณฑ์ซึ่งนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานโดยแบ่งเป็น 8 ลักษณะคือ

- ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensations) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล และค่าตอบแทนอื่นอย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่นๆ ด้วย
- สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและทางด้านจิตใจด้วย นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และควบคุมสภาพแวดล้อมได้ปลอดภัย และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
- เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้และพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย
- ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วย (Growth and Security) ซึ่งนอกจากงานนั้นจะช่วยคงไว้และขยายความรู้และความสามารถของตนแล้ว ยังจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสใช้ศักยภาพของตนได้รับความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของตนอีกด้วย
- ลักษณะงานนั้นๆ มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังหมายถึง โอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรมมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

6. ลักษณะของงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งได้แก่ วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคนมีความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัลมากน้อยเพียงใด รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป อันเนื่องมาจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาได้พักผ่อน หรือใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ หรือการเดินทางที่ใช้เวลานาน ซึ่งเวลาเหล่านี้ ควรเหมาะสมที่ทำให้บุคคลได้มีเวลาเพียงพอในการพักผ่อนหรือทำงานอย่างเหมาะสมอย่างเพียงพอ กับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเนียมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่นๆ ด้วย
8. ลักษณะงานนั้นๆ มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) นับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเหลือใช้หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างแรงงานและเทคนิคในการทางตลาด เป็นต้น

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530 : 29-30) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ชีตหรือระดับคนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. การควบคุม หรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่ง ในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กรและมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม และละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กรไม่ว่าจะในแง่เป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์กรนั้น
4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทายได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ชั้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่นๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ

นอกจากส่วนประกอบทั้ง 5 ที่กล่าวถึงแล้ว ยังมีสิ่งสำคัญอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม และศักดิ์ศรีความเป็นคน คนทุกคนย่อมต้องการจะได้รับการปฏิบัติตนอย่างมีเกียรติ ศักดิ์ศรีความเป็นคนทุกสภาพการณ์

แนวคิดของการจ้างงานภายนอก

การจ้างงานภายนอกในการ เป็นแนวความคิดที่กำลังได้รับการกล่าวถึงอย่างมากในปัจจุบัน รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต ทั้งนี้เพราะการจ้างงานภายนอกได้กลายมาเป็นอีกทางเลือกที่องค์กรจะใช้ในการปรับตัวต่อการแข่งขันในระดับโลก การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และการปรับโครงสร้างขององค์กร โดยการจ้างงานภายนอกจะช่วยปรับบทบาทของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ให้มีการทำงานในเชิงกลยุทธ์ พัฒนาคุณภาพการบริการ และเสริมสร้างคุณค่าต่อการลงทุนให้เพิ่มสูงขึ้นได้นั่นเอง ดังนั้นจะกล่าวถึงการจ้างงานภายนอก มีดังนี้

1. ความหมายของการจ้างงานภายนอก
2. ความเป็นมาของการจ้างงานภายนอก
3. ความแตกต่างระหว่างการใช้ที่ปรึกษาและการจ้างงานภายนอก
4. สาเหตุของการทำการจ้างงานภายนอก
5. ทางเลือกของการจ้างงานภายนอกในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการจ้างงานภายนอก

Greaver (1999) ให้ความหมายของการจ้างงานภายนอกว่าหมายถึง การส่งต่อกิจกรรมและการตัดสินใจขององค์กรบางส่วนให้กับผู้ให้บริการจากภายนอก ในรูปของการทำสัญญา ดังนั้นการจ้างงานภายนอกจึงแตกต่างจากการใช้ที่ปรึกษาตรงที่การจ้างงานภายนอกไม่ได้ หมายถึงแค่การส่งต่อกิจกรรมเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงปัจจัยในการผลิตและสิทธิ์ในการตัดสินใจโดย

1. ปัจจัยการผลิต หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม ซึ่งประกอบไปด้วย คนวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีและสินทรัพย์ต่าง ๆ
2. สิทธิ์ในการตัดสินใจ หมายถึง ความรับผิดชอบในการตัดสินใจ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของกิจกรรม

สุชาดา สุขสวัสดิ์ ณ อยุธา (2541) กล่าวว่า การจ้างงานภายนอก หมายถึง ยุทธวิธีในการจัดกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความกระชับเหมาะสมกับขนาดและค่าใช้จ่ายจึงเกิดกระบวนการจ้างบุคคลภายนอกให้เป็นผู้ให้บริการงานบางอย่าง ซึ่งควรเป็นงานที่จัดเพื่อภายในองค์กรนั่นเอง

Platt (1996) กล่าวว่า การจ้างงานภายนอก คือการจัดจ้างหรือการทำสัญญาให้บริษัท ภายนอกช่วยทำงานบางอย่าง และการทำงานนั้น ๆ จะปฏิบัติติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง

พรศักดิ์ อรุณจิตต์ชัยรัตน์ (2542) กล่าวว่า การจ้างงานภายนอก หมายถึงการโอน ทรัพย์สินอาทิ คอมพิวเตอร์ เครื่องมือ และบุคลากรจากภายในองค์กรไปสู่ผู้ให้บริการภายนอกที่ คอยบริหารจัดการงานให้จากภายนอกโดยตรง

จากความหมายทั้งหมด สรุปได้ว่าการจ้างงานภายนอก เป็นวิธีการหรือกลยุทธ์ในการ บริหารระบบงานรูปแบบหนึ่ง โดยเป็นการโอนภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี รวมไปถึงพนักงานบางส่วนในหน้าที่งานนั้น ๆ ให้กับผู้ให้บริการจากภายนอก ซึ่ง เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความพร้อมมากกว่า เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้นการจ้างงาน ภายนอกจึงเป็นแนวคิดในการตัดสินใจว่าจะลงทุนหรือใช้บริการจากผู้อื่นนั่นเอง

ความเป็นมาของการจ้างงานภายนอก

การจ้างงานภายนอก เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกจากงานระบบสารสนเทศในช่วงระหว่าง ปลายปี 80 (Roberts, 1998) การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วขององค์กรขนาดใหญ่ ทำให้หลาย องค์กรต้องบริการระบบสารสนเทศจากผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น การจ้างงานภายนอกก็เหมือนกับ แนวคิดของรับช่วงงาน การร่วมลงทุนและพันธมิตรทางกลยุทธ์ ซึ่งเมื่อนับย้อนหลังไปจ้างงาน ภายนอกก็ยังมีหลักปฏิบัติพื้นฐานเช่นเดียวกันกล่าวคือ

1. สำหรับชาวหน้าที่จ้างกลุ่มแรงงานอพยพเพื่อเพิ่มจำนวนคนงานในช่วงของการเก็บเกี่ยว
2. สำหรับบริษัทก่อสร้างที่ใช้การรับช่วงงาน สำหรับการจัดการกับระบบงานย่อยๆ ต่างๆ
3. สำหรับรัฐบาลที่ใช้การทำสัญญาในอุปกรณ์ทางทหารจากคู่สัญญาผู้ซึ่งเป็นเสมือน พันธมิตรทางกลยุทธ์

แต่สิ่งที่ทำให้การจ้างงานภายนอกแตกต่างจากแนวคิดพื้นฐานนี้ก็คือ ความจริงที่ว่า กิจกรรมภายในจะต้องถูกส่งต่อสู่ภายนอก ซึ่งจะเห็นได้ว่าไม่ใช่เป็นหลักการสำคัญของทั้งการรับ ช่วงงานและการร่วมลงทุนในองค์กรภายนอกทำหน้าที่ในการผลิตชิ้นส่วนต่างๆ ให้ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันการบริการจ้างงานภายนอก ได้แพร่ขยายไปในหลายหน้างานของทุกอุตสาหกรรม (Cook, 1999) ดังนี้คือ

1. ค่าจ้างเงินเดือน
2. การบริหารบำเหน็จบำนาญ
3. ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี
4. ระบบโทรคมนาคม
5. การประมวลผลเอกสาร
6. งานบัญชีและภาษี
7. งานตรวจสอบภายใน
8. งานคลังสินค้า และการจัดจำหน่าย

9. งานบริหารและบำรุงรักษา
10. งานบริการ
11. งานรักษาความปลอดภัย

ความแตกต่างระหว่างการใช้ที่ปรึกษาและการจ้างงานภายนอก

Kubr (1996) กล่าวว่า การใช้ที่ปรึกษาเป็นการใช้ผู้เชี่ยวชาญอิสระเข้ามาทำหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ แก่ผู้จัดการหรือองค์กรในการบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและธุรกิจ ระบุและค้นหาถึงโอกาสใหม่ ๆ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในองค์กรในที่สุด ดังนั้นที่ปรึกษาจึงหมายถึงบุคคลที่จะทำหน้าที่ดังต่อไปนี้คือ

1. จัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร
2. จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต่างๆ
3. ทำสัญญาและติดต่อประสานงานทางธุรกิจ
4. ให้ความคิดเห็นในฐานะของผู้เชี่ยวชาญ
5. ทำการวินิจฉัยงาน
6. พัฒนาแผนการดำเนินงาน
7. ปรับปรุงระบบและวิธีการทำงาน
8. วางแผนและบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร
9. ฝึกอบรมและพัฒนาผู้บริหารและพนักงาน
10. ให้คำแนะนำปรึกษาแก่บุคคล

ดังนั้นที่ปรึกษาจึงหมายถึง บุคคลซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคคล กลุ่มหรือองค์กร โดยมีบทบาทในการควบคุมกิจการต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้โดยตรงหรือเทียบเท่ากับผู้จัดการ แต่ไม่มีอำนาจโดยตรงในการสร้างความเปลี่ยนแปลงหรือดำเนินการในเรื่องนั้นๆ (Block, 1981)

จากความหมายของที่ปรึกษาจะเห็นได้ว่า ที่ปรึกษาจะทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน โดยยังคงใช้พนักงานภายในองค์กรในการดำเนินการเป็นหลัก ดังนั้นถ้าหากจะเปรียบเทียบกับกรจ้างงานภายนอก ที่หมายถึง กลยุทธ์ในการบริหารระบบงานรูปแบบหนึ่ง โดยเป็นการโอนภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี รวมไปถึงพนักงานบางส่วนในหน้าที่งานนั้นๆ ให้กับผู้ให้บริการจากภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความพร้อมมากกว่าเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมดกับที่ปรึกษาแล้ว สรุปได้ว่าการใช้ที่ปรึกษาและการจ้างงานภายนอก มีจุดเหมือนกันตรงที่ทั้งที่ปรึกษาและผู้ให้บริการจากภายนอกต่างก็ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้านเหมือนกัน แต่มีจุดต่างกันตรงที่ ที่ปรึกษาจะทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ให้ความคิดเห็น และวางแผน เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้ดำเนินงานเอง ในขณะที่ผู้ให้บริการจากภายนอกจะเข้ามาบริหารและจัดการงานต่างๆ ทั้งหมด โดยใช้บุคลากร วัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรของตน

สาเหตุของการทำการจ้างงานภายนอก

Greaver (1999) กล่าวว่า สาเหตุของการจ้างงานภายนอก มักประกอบไปด้วยแรงผลักดันจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้คือ

สาเหตุจากแรงผลักดันขององค์กร

1. เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพโดยการเน้นในสิ่งที้องค์กรสามารถทำได้ดีที่สุด
2. เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เงื่อนไขทางธุรกิจ ความต้องการของสินค้า บริการ และเทคโนโลยี
3. เพื่อการปฏิรูปองค์กร
4. เพื่อเพิ่มคุณค่าของสินค้า บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และคุณค่าของผู้ร่วมหุ้น

สาเหตุจากแรงผลักดันในการพัฒนา

1. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญ ทักษะและเทคโนโลยีที่ไม่มีอยู่ภายในองค์กร
3. เพื่อพัฒนาการควบคุม และการจัดการ
4. เพื่อพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยง
5. เพื่อส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. เพื่อพัฒนาความเชื่อถือ และภาพลักษณ์โดยการร่วมงานกับผู้ให้บริการที่มีความสามารถเหนือกว่า

สาเหตุจากแรงผลักดันทางการเงิน

1. เพื่อลดการลงทุนและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อวัตถุประสงค์อื่น
2. เพื่อเพิ่มกระแสเงินสด โดยการโอนสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้กับผู้ให้บริการ

สาเหตุจากแรงผลักดันจากรายได้

1. เพื่อให้ได้รับส่วนแบ่งทางการตลาด และโอกาสทางธุรกิจจากเครือข่ายของผู้ให้บริการ
2. เพื่อเร่งการขยายตัวขององค์กร โดยการใช้ความสามารถ กระบวนการ และระบบของผู้ให้บริการ
3. เพื่อเพิ่มยอดขายและยอดการผลิตขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เมื่อการขยายตัวดังกล่าวอาศัยเงินลงทุนจากผู้ให้บริการ โดยไม่ทำให้องค์กรต้องมีการลงทุนเพิ่มสูงขึ้น
4. เพื่อใช้ทักษะที่มีอยู่ภายในให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

สาเหตุจากแรงผลักดันของต้นทุน

1. เพื่อลดต้นทุนโดยการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า และโครงสร้างของต้นทุนที่ต่ำกว่าของผู้ให้บริการ
2. เพื่อเปลี่ยนต้นทุนคงที่เป็นต้นทุนที่ผันแปรตามงานที่มีการว่าจ้าง

สาเหตุจากแรงผลักดันของพนักงาน

1. ส่งเสริมให้พนักงานมีเส้นทางสายอาชีพที่มั่นคง
2. ส่งเสริมความมุ่งมั่นผูกพัน และความสามารถในหน้าที่งานที่ไม่ใช่สายงานหลัก

ในขณะที่ Bragg (1998) กล่าวว่าสาเหตุของการจ้างงานภายนอกส่วนใหญ่เกิดจาก

1. ต้องการให้ได้มาซึ่งทักษะใหม่
2. ต้องการให้เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดีกว่าเดิม
3. เพื่อที่จะให้เกิดการทำงานในระดับกลยุทธ์
4. เพื่อให้การดำเนินงานของสายงานหลักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ต้องการหลีกเลี่ยงการลงทุนที่ต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูง
6. เพื่อให้องค์กรมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว
7. เพื่อให้องค์กรสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง
8. เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความสามารถในการปรับตัวเพิ่มมากขึ้น
9. เพื่อใช้ในกรณีที่ต้องการกำจัดการทำงานที่ให้ผลไม่เป็นที่น่าพอใจ
10. ทำการจ้างงานภายนอกเพราะเห็นว่าองค์กรอื่นๆ ก็ทำ
11. เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร
12. เพื่อลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น
13. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
14. เพื่อใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการปรับโครงสร้างทางธุรกิจ

ทางเลือกของการจ้างงานภายนอกในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ตามแนวคิดของ Cook (1999 , อ้างถึงใน อัจฉริยะ , 2543 : 20) ได้จำแนกทางเลือกของการจ้างงานภายนอกในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ไว้ดังนี้

1. การจ้างงานภายนอกในกิจกรรมทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด (Total HR Outsourcing) องค์กรขนาดกลางและใหญ่ อาจจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการจ้างงานภายนอกในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดได้ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมทรัพยากรมนุษย์หลักๆ และพนักงานคนอื่นๆ รวมทั้งใช้การบริการวันต่อวันอยู่ ดังนั้นองค์กรขนาดเล็กอาจมีความเหมาะสมมากกว่าที่จะใช้การจ้างงานภายนอกสำหรับหน้าทำงานทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด

2. การจ้างงานภายนอกในกิจกรรมทรัพยากรบริหารมนุษย์เพียงบางส่วน (Partial HR Outsourcing) โดยขึ้นอยู่กับความเฉพาะเจาะจงของกิจกรรมทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรวางแผนจะทำการจ้างงานภายนอก (เช่นงานว่าจ้าง และเงินเดือน งานสวัสดิการ) องค์กรอาจจะมีประสิทธิภาพในด้านของต้นทุนมากขึ้นหากจะทำการปรับปรุงกระบวนการ หรือใช้การจ้างงานภายนอกในกิจกรรมนั้นๆ ได้โดยการใช้การวิเคราะห์ต้นทุน / กำไรในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจ
3. การจ้างงานภายนอกในการสรรหาพนักงานให้องค์กร (HR Staff Outsourcing) หลายองค์กรต้องการปรับหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ โดยให้ผู้บริการจากภายนอกทำหน้าที่จัดเตรียมบุคลากรเพื่อที่จะเข้ามาปรับปรุงระบบงานภายในโดยใช้ข้อตกลงของการเช่าพนักงาน (Employee Leasing) อย่างไรก็ตาม องค์กรที่จะใช้วิธีดังกล่าวควรจะสอบถามผู้ให้บริการจากภายนอกเพื่อจ้างพนักงานในปัจจุบันของตนต่อไป เพราะอาจจะมีทั้งข้อดีและข้อเสียเกิดขึ้นในการเช่าพนักงาน สิ่งหนึ่งที่องค์กรจะต้องทำก็คือการค้นหาข้อเท็จจริงโดยการพูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ที่เคยใช้การเช่าพนักงาน มาก่อน รวมทั้งตรวจสอบลักษณะของบริษัทผู้ให้บริการที่องค์กรจะทำสัญญาด้วย
4. การจ้างงานภายนอกในบางช่วงเวลา (Outsourcing via time – sharing) บางองค์กรใช้การจ้างงานภายนอกในบางช่วงเวลา ในกรณีนี้องค์กรจะจัดสรรเวลาและอุปกรณ์ร่วมกับผู้ให้บริการในขณะที่ผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ เพราะแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่จะเปลี่ยนไปเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ที่มุ่งความสนใจไปสู่การดำเนินงานขององค์กร และเป็นการใช้ผู้ให้บริการจากภายนอกในการจัดการกับรายละเอียดของหน้าที่งาน ซึ่งจะสนับสนุนการบริหารจัดการเพื่อคงสภาพภาพขององค์กรต่อไป

Greaver (1999) ได้จำแนกประเภทของการจ้างงานภายนอกตามระดับของกิจกรรม ดังนี้ คือ

1. ระดับบุคคล - การนำตำแหน่งงานที่มีความเฉพาะเจาะจงไปสู่ภายนอกองค์กร โดยอาจเป็นตำแหน่งที่องค์กรขาดทักษะในการบริหารหรือเป็นตำแหน่งงานทางเทคนิค (เช่น ตำแหน่งผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ หรือนักวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันระหว่างองค์กร) ที่องค์กรยากจะจัดการได้เมื่อมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น และโดยส่วนใหญ่การจ้างงานในระดับบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถที่จะทำงานได้ในระดับที่องค์กรต้องการ ทั้งๆ ที่มีหน่วยงานและกระบวนการที่ติดอยู่แล้ว เช่น ถ้าหากพนักงานบัญชีไม่มีความสามารถในการทำภาษี องค์กรก็อาจจะจ้างนักบัญชีจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ให้เป็นผู้ดำเนินการเป็นต้น

2. ระดับหน่วยงาน - องค์กรต่างๆ มักใช้ลักษณะของหน่วยงานทำกำไร (Function cost center) ที่แต่ละหน่วยงานจำเป็นต้องมีความรู้และความรับผิดชอบที่เฉพาะเจาะจง ดังนั้นการจ้างงานภายนอกในระดับหน่วยงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อหน่วยงานไม่สามารถทำงานได้ในระดับที่องค์กรคาดหวังไว้ เช่น ถ้าองค์กรพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ในแผนกบัญชี ขาดทักษะและความรู้ทางเทคนิคที่จะทำงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะดำเนินการจ้างงานภายนอกเพื่อให้บริษัทจัดทำบัญชี เข้ามารับผิดชอบงานทั้งหมดของหน่วยงาน เป็นต้น
3. ระดับกระบวนการ - ในแต่ละหน้าที่งานจะต้องประกอบไปด้วยกระบวนการที่จะผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งถึงแม้องค์กรจะมีหลายหน่วยงาน แต่ในแต่ละหน่วยงานนั้นก็มักจะมีกระบวนการไม่มากไปกว่า 12 – 15 กระบวนการ โดยการจ้างงานภายนอกในระดับกระบวนการจะเกิดขึ้น เมื่อองค์กรขาดกระบวนการที่จะผลักดันให้ระบบโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การจ้างงานภายนอกในระดับนี้จะส่งผลกระทบต่อหลายหน่วยงาน ซึ่งผู้ให้บริการจะช่วยให้การทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้ในระดับที่กว้างขึ้น โดยใช้ต้นทุนและทรัพยากรเท่าเดิม เช่นเมื่อพบว่าจุดอ่อนที่สำคัญขององค์กร คือ การขาดระบบการบริหารที่ดี (ทั้งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี ฝ่ายกฎหมายและบัญชี) แต่องค์กรไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เนื่องจากขาดงบประมาณ และบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ซึ่งในกรณีดังกล่าว องค์กรอาจเลือกใช้การจ้างงานภายนอก ในรูปของทีมบริหาร / คณะกรรมการบริหาร เพื่อเข้ามาดำเนินการปฏิรูประบบพื้นฐานต่างๆ ภายในองค์กร เป็นต้น

Byham (2002) ได้กล่าวถึง ลักษณะ / ระดับของการจ้างงานภายนอกด้านการฝึกอบรมพัฒนาไว้ว่า การจ้างงานภายนอก ด้านฝึกอบรมและพัฒนา มี 5 แต่ละองค์กรสามารถเลือกได้ว่าจะใช้ระดับไหนขึ้นอยู่กับความต้องการขององค์กร ดังนี้

ระดับ 1 “ผู้ให้บริการ – ลูกค้า” - องค์กร (ลูกค้า) รับผิดชอบงานหน้าที่ฝึกอบรมพัฒนาทั้งหมด เช่น ทำหลักสูตร และบริหารงานทั่วไป ส่วนผู้ให้บริการทำหน้าที่เป็นผู้ให้การอบรม หรือ สอน / ให้ความรู้ ซึ่งมีลักษณะเป็นงานครั้งคราวแต่ละหลักสูตร

ระดับ 2 “ผู้รับช่วงดำเนินโครงการ – ลูกค้า” - องค์กร (ฝ่าย HR) รับผิดชอบโครงการโดยเป็นคนตัดสินใจเลือกกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าอบรม หัวข้อที่จะอบรม กำหนดความต้องการ ตารางการฝึกอบรม ส่วนผู้ให้บริการเป็นผู้รับช่วงดำเนินโครงการ

ระดับ 3 “ผู้รับช่วงดำเนินโครงการระดับกลยุทธ์ – ลูกค้า” - องค์กร (ฝ่าย HR) รับผิดชอบพัฒนาบุคลากรได้ตอบสนองวิสัยทัศน์และคุณค่าขององค์กร โดยคัดเลือกบริษัทให้บริการการจ้างงานภายนอกมาบริหารงานโครงการ (Administration) คือทำหน้าที่จัดให้หรือพัฒนาหลักสูตร และ จัดการฝึกอบรม และ ประเมินผล

ระดับ 4 “พันธมิตรธุรกิจ” องค์กรเหลือพนักงานไว้ในฝ่ายพัฒนาบุคลากรไม่มากนัก เพื่อสร้างสรรค์งาน HRD ให้ส่วนงานต่างๆ ให้ตอบสนองกลยุทธ์องค์กร และเป็นคนประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงขององค์กรกับพันธมิตร (ซึ่งหมายถึงบริษัทผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก) โดยมีตัวแทนของพันธมิตรเข้าไปอยู่ในส่วนงานต่างๆ ขององค์กรเพื่อทำหน้าที่ Performance consulting และรับผิดชอบงานบริหารกิจกรรมการอบรม / พัฒนาทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด

ระดับ 5 “พันธมิตรกลยุทธ์” องค์กรไม่ต้องมีพนักงานฝ่าย HR อีกต่อไป หรือถ้ามีก็เพียงผู้จัดการฝ่ายประสานความสัมพันธ์กับพันธมิตร ที่จะเข้าไปอยู่ในคณะกรรมการบริหาร เพื่อคอยวัดประสิทธิผลของพันธมิตร และผลตอบแทนการลงทุน (ROI) ส่วนพันธมิตรก็จะมีพนักงานของตนเข้าไปประจำอยู่ในองค์กรทั้งที่สำนักงานใหญ่และสาขาทั้งหมด เพื่อวางแผนการอบรม ทำการอบรม บริหารงานทั่วไป (Administration) และประเมินผลผู้เข้าอบรมทั้งหมด

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

दनัย เทียนพุดม ไพบูลย์ อนวัชมงคล रिना पीताल्य सेठियर तेचेबरणेपिणुणा वनजंठर रिदनसुठर และवशिगरण्ण संसपायिप (2541) ทำการวิจัยเรื่องทิศทางและบทบาทการบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยสรุปให้เห็นถึง ลักษณะของกิจกรรมและงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทศวรรษหน้าที่จะมีบทบาทสำคัญและเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนธุรกิจ หรือการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น โดยระดับบริการงานบริหารทรัพยากรมนุษย์จะใช้บริการจ้างงานภายนอก (Outsourcing) หรือบริษัทที่ปรึกษา (Consultants) เพิ่มขึ้น ไม่ว่าในด้านการฝึกอบรม การพัฒนา หรืองานสำรวจค่าจ้างเงินเดือน โดยบริษัทขนาดใหญ่จะทำการจ้างงานภายนอกทั้งหมด ในขณะที่บริษัทขนาดเล็กจะเลือกจ้างงานภายนอกเพียงบางส่วน ตามความสามารถในการจ่ายที่มีอยู่เท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่าในด้านธุรกิจงานบุคคลก็จะมีบทบาทลดลงด้วย เนื่องจากจะถูกแทนที่ด้วยศูนย์ข้อมูลด้านบุคลากรและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้บุคลากรน้อยลง และทำหน้าที่เฉพาะการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบเท่านั้น

Duran (1999) ทำการศึกษาเรื่อง Outsourcing the human resources function: An exploratory study of the Canadian high-technology sector ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจ้างงานภายนอกในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่ใช้เทคโนโลยีระดับสูงขนาดกลาง และขนาดเล็กในประเทศแคนาดา โดยผลการศึกษาสรุปได้ว่า องค์กรส่วนใหญ่ (83% ของผู้ตอบแบบสอบถาม) มีการจ้างงานภายนอกในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในปัจจุบัน และมีแนวโน้มที่จะทำการจ้างงานภายนอกเพิ่มมากขึ้นไม่เกิน 10% ในอีก 2 ปีข้างหน้า โดยขนาดขององค์กรและการกระจายอำนาจในการตัดสินใจของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีผลกระทบต่อการใช้งานภายนอก นอกจากนี้ยังพบว่าหน้าที่งานซึ่งต้องใช้ความรู้ ทักษะที่เฉพาะเจาะจง

(Specialized knowledge) และหน้าที่งานที่ใช้ความเชี่ยวชาญทางเทคนิค (Technical expertise) มีความเหมาะสมที่จะใช้การจ้างงานภายนอกมากกว่าหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในระดับสูงขององค์กร (Involve a high degree of corporate decision) โดยองค์กรมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากขึ้นจากการบริการของผู้ให้บริการด้านทรัพยากรมนุษย์ อย่างไรก็ตามผู้บริหารและผู้ให้บริการด้านทรัพยากรมนุษย์ก็ควรที่จะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะในการจ้างงานภายนอกให้มากขึ้นด้วย

Buchanan (1996) ทำการศึกษาเรื่อง Organization downsizing: Effects on human resource development in organizations in St. Louis metropolitan area (Missouri) โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ในปัจจุบันและผลกระทบของการลดขนาดองค์กรที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรขององค์กรประเภทต่างๆ ในเขต St. Louis โดยจำแนกประเภทขององค์กรออกเป็น 4 ประเภท ซึ่งประกอบไปด้วยองค์กรธุรกิจ (Economy sector) องค์กรบริการ (Service sector) องค์กรการผลิต (Manufacturing sector) และองค์กรอื่นๆ (Other sector) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การลดขนาดองค์กรมีผลทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานลดลง และทำให้องค์กรมีแนวโน้มที่จะทำการจ้างงานภายนอกเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการลดขนาดองค์กรยังมีผลกระทบเชิงลบต่อประสิทธิภาพ และผลิตภาพโดยรวมขององค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังระบุว่า การจ้างงานภายนอกในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญระหว่างปี 1990-1995 ส่งผลทำให้การเลิกจ้างพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นอีกด้วย

Spee (1994) ทำการศึกษาเรื่อง Restructuring corporate staff functions through outsourcing โดยผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงศักยภาพที่เพิ่มขึ้นของการจ้างงานภายนอก และประเด็นที่ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์จะต้องคำนึงถึงในการตัดสินใจเพื่อการจ้างงานภายนอก ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยในด้านของงบประมาณและคุณภาพของผู้ให้บริการ รวมทั้งระดับความไม่แน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยข้อมูลที่ได้อสอดคล้องกับทฤษฎีต้นทุนในการใช้บริการ (Transaction Cost) ของ Oliver Williamson โดยพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ ยังคงใช้พนักงานภายในเพื่อการดำเนินการด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ ซึ่งผลที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพิจารณามิติต่างๆ ของการใช้บริการ เมื่อมีการประเมินผลการจ้างงานภายนอก ทั้งในส่วนของความไม่แน่นอนความถี่ของการใช้บริการ ความคลุมเครือ และธรรมชาติของทรัพยากรที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในการใช้บริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังได้เสนอให้เห็นถึงมิติในการควบคุมค่าใช้จ่ายในการบริหารการจ้างงานภายนอกที่สำคัญ 2 มิติ นั่นก็คือ การติดต่อสื่อสาร และการแก้ไขข้อขัดแย้ง กล่าวคือถ้าผู้ให้บริการมีการใช้สื่อที่ดีที่สามารถถ่ายทอดข้อมูล เพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และมีความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแล้ว การบริหารจัดการการจ้างงานภายนอกก็จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

Greenwood (1999) ทำการศึกษาเรื่อง Outsourcing: A test of organizational economic, political and strategic models in the human resource management context เป็นการศึกษาทฤษฎีและแบบจำลองของการจ้างงานภายนอก ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยในการศึกษาจะใช้ Structural equation models ในการอธิบายถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยทางอำนาจและกลยุทธ์ที่มีต่อการตัดสินใจจ้างงานภายนอก ผลการศึกษาพบว่า การพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การตัดสินใจเพื่อเลือกใช้การจ้างงานภายนอก ในขณะที่ลักษณะของเทคโนโลยีภายในองค์กรมีผลต่อการกำหนดโครงสร้างของกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นในการเลือกใช้การจ้างงานภายนอก ประเด็นตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายจึงเป็นการพิจารณาว่าผู้ให้บริการสามารถบริการได้ตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการได้หรือไม่ มีวิธีการติดตามและควบคุมการดำเนินการอย่างไรมากกว่า โดยที่ประเด็นทางการเมืองและกลยุทธ์ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลย ผลที่ได้ทำให้เกิดความเข้าใจในทฤษฎีของการจ้างงานภายนอกเพิ่มมากขึ้น และได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้สนใจทั่วไปที่จะศึกษาถึงเรื่องของการจ้างงานภายนอก โดยการศึกษาทฤษฎีและแบบจำลองของการจ้างงานภายนอกในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ งานทางด้านระบบสารสนเทศและงานอื่นๆ ได้ต่อไป

Scully (1995) ทำการศึกษาเรื่อง Getting the job done : Beyond staffing solution เป็นการศึกษาถึงวิธีการปฏิบัติงานโดยการพัฒนาและทดสอบกลยุทธ์การแก้ปัญหาทางงาน (Task solution strategies) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นระบบในการระบุถึงข้อกำหนดของงาน ทั้งในมุมมองของทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมและกลยุทธ์ในการบริหารกล่าวคือในเชิงทรัพยากรมนุษย์ก็จะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับตัวบุคคล ในเชิงวัฒนธรรมก็จะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับงาน และในเชิงกลยุทธ์การบริหารก็จะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงวิธีการในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และศึกษาถึงข้อกำหนดที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าองค์กรจะปฏิบัติงานให้สำเร็จได้โดย 1). การเพิ่มจำนวนพนักงาน 2). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3). การปรับหรือกระบวนการทางธุรกิจ (Process reengineering) และ 4). การปรับเปลี่ยนธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (Business realignment) โดยเงื่อนไขในการใช้กลยุทธ์มี 3 ประการด้วยกันกล่าวคือ 1). โครงสร้างองค์กร 2). บรรยากาศในองค์กร และ 3). แรงงานภายในองค์กร จากการศึกษาพบว่า โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศภายในองค์กรมีผลกระทบต่อตัดสินใจในการใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทางงาน โดยองค์กรทางด้านการบริการส่วนใหญ่จะกำหนดให้ปัจจัยความสำเร็จของงานอยู่ที่การเพิ่มจำนวนคนงาน ส่วนองค์กรซึ่งคำนึงถึงต้นทุนเป็นหลักจะกำหนดให้ปัจจัยความสำเร็จของงานอยู่ที่การปรับหรือกระบวนการทางธุรกิจ และการปรับเปลี่ยนธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่องค์กรด้านอุตสาหกรรม ก็จะกำหนดให้การเพิ่มจำนวนคน และการปรับเปลี่ยนธุรกิจเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของงาน

Hernandez (1997) ทำการศึกษาเรื่อง The association between employment externalization and organizational performance: The moderating roles of strategy and firm specific knowledge เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจ้างงานภายนอกและผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการศึกษาถึงความหมายรวมไปถึงการใช้หน่วยงานชั่วคราว (Agency Temporaries) การจ้างงานระยะสั้น (Short-term hires) และผู้รับช่วงงาน (Contractors) โดยการศึกษาในครั้งนี้มุ่งความสนใจไปที่ประสิทธิผลของการจ้างงานภายนอกมากกว่าประสิทธิภาพผลการศึกษาพบว่า การจ้างงานภายนอกไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความมุ่งมั่นผูกพันและความยืดหยุ่นของพนักงาน และไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับต้นทุนของการจ้างงาน (employment transaction cost) ส่วนกลยุทธ์การแข่งขันขององค์กร มีความสัมพันธ์ปานกลางกับการจ้างงานภายนอก และความรู้ที่เฉพาะเจาะจงขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์เลยกับการจ้างงานภายนอก กล่าวได้ว่ากลยุทธ์ในการแข่งขันขององค์กรกับความรู้ที่เฉพาะเจาะจงขององค์กร มีความสามารถในการทำนายถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจ้างงานภายนอกกับตัวแปรตามต่าง ๆ ได้ค่อนข้างน้อย ดังนั้นความสัมพันธ์ในระยะยาวระหว่างการจ้างงานภายนอกกับความมุ่งมั่นผูกพันที่มีต่อองค์กรจึงเป็นไปได้ในทางลบมากกว่า ถ้าเป็นองค์กรที่ใช้กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่าง เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่ใช้กลยุทธ์เน้นค่าใช้จ่าย

Lever (1997) ทำการศึกษาเรื่อง Risk-related, transaction-cost and resource-based explanations for outsourcing practices in human resources ซึ่งเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเสี่ยง ปัจจัยด้านงบประมาณและปัจจัยด้านทักษะกับการตัดสินใจเพื่อใช้การจ้างงานภายนอก โดยใช้วิธีการสำรวจจากผู้บริหารทางด้านทรัพยากรมนุษย์ใน 5 กิจกรรมหลักๆ ซึ่งประกอบไปด้วย งานค่าจ้าง งานสวัสดิการ งานฝึกอบรม งานระบบสารสนเทศ ทรัพยากรมนุษย์ และงานสรรหา งานวิจัยสนับสนุนความเข้าใจขององค์กรโดยการพิจารณาจากทฤษฎี 3 ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับวิธีในการจ้างงานภายนอกอีกจำนวนหนึ่ง โดยเป็นการศึกษาถึงระดับของการใช้ทรัพยากรจากภายในหรือภายนอกองค์กรมากกว่าที่จะเป็นการศึกษาถึงการตัดสินใจเพื่อเลือกซื้อ หรือสร้างกิจกรรมขึ้นภายในองค์กร (make-or-buy) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจซื้อหรือสร้างที่แตกต่างกันไม่สามารถอธิบายได้โดยสถิติเชิงเดี่ยว (Single calculus) ดังนั้นจึงทำให้มีการขยายผลการศึกษาค้นคว้าตัดสินใจเพื่อเลือกซื้อหรือสร้างออกไปในส่วนงานบริการขององค์กร รวมทั้งพบว่าระดับของการจ้างงานภายนอกมีความแตกต่างกันไปในแต่ละกิจกรรมของงานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งไม่เพียงแต่การศึกษาถึงการตัดสินใจเพื่อซื้อ หรือสร้างกิจกรรมขึ้นภายในองค์กรและระดับของการจ้างงานภายนอกเท่านั้น แต่การศึกษายังเกี่ยวข้องกับบุคลิกลักษณะของกิจกรรมที่เกิดขึ้นอีกด้วย ทฤษฎีองค์กรจำนวนมากจึงถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการอธิบาย ถึงคุณค่าของงานวิจัยในครั้งนี้

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยที่จะส่งผลทำให้ การจ้างงานภายนอกเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามสำหรับประเทศไทยนั้นยังไม่มี การศึกษาถึงการจ้างงานภายนอกในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มากกว่า ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมี ความสนใจที่จะศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้จริงที่ได้รับจากการจ้างงานภายนอก เพื่อ เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการนำแนวความคิดของการจ้างงานนอกมาใช้ในประเทศไทยต่อไป

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า คนทุกคน จะมีความคาดหวังอยู่ในความคิดไว้ก่อนเสมอ โดยที่ความคาดหวังจะผันแปรไปตามลักษณะ ข้อมูลประชากรศาสตร์ สภาวะแวดล้อม ประสบการณ์หรือการรับรู้ของแต่ละบุคคล ในธุรกิจ ด้านการบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการทำวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการจ้างงานภายนอก” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัทเอกชนที่ใช้บริการจ้างงานภายนอก ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะศึกษาเฉพาะที่ใช้บริการจ้างงานภายนอกในเขตกรุงเทพมหานคร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน คือ จำนวน 120 บริษัท จากฐานข้อมูล บริษัท เอเชีย พาวเวอร์ รีซอสเซส จำกัด (2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัทเอกชนที่ใช้บริการจ้างงานภายนอก ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 บริษัท แต่เนื่องจากการเก็บแบบสอบถามบางตัวอย่างอาจเกิดการไม่สมบูรณ์ จึงสำรองเผื่อไว้ 9 ตัวอย่าง หรือ 10 % รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 101 ตัวอย่าง โดยใช้สูตร (Taro Yamane : 1967)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%) เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{120}{1 + 120 (0.05)^2}$$

$$= 92$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 บริษัท + 10% (ในการดำเนินการเพื่อป้องกันความผิดพลาด) รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เท่ากับ 101 บริษัท

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการจ้างงานภายนอก โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการจ้างงานภายนอก เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด (Open – end question) จำนวน 2 ข้อ แบบสอบถามปลายปิด (Close – end Questions) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

- แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด จำนวน 1 ข้อ
- แบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple coice qestions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด จำนวน 7 ข้อ

โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลได้ดังนี้

ข้อที่ 1 ตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 ประเภทธุรกิจ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 3 ทุนจดทะเบียนของบริษัท เป็น Ratio scale ได้จัดกลุ่มข้อมูลใหม่เป็น 5 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานคือ

- 1.1 ต่ำกว่า 50 ล้านบาท
- 1.2 51 – 500 ล้านบาท
- 1.3 501 – 1,000 ล้านบาท
- 1.4 1,001 – 1,500 ล้านบาท
- 1.5 1,501 ล้านบาทขึ้นไป

เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 4 จำนวนพนักงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 รายได้โดยเฉลี่ยของบริษัท เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 6 ผู้ร่วมลงทุน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 7 บริษัทก่อตั้งมาแล้ว.....ปี เป็น Ratio Scale ได้จัดกลุ่มข้อมูลใหม่เป็น 6 กลุ่ม

เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานคือ

- 1.1 ต่ำกว่า 10 ปี
- 1.2 11 – 20 ปี
- 1.3 21 – 30 ปี
- 1.4 31 – 40 ปี
- 1.5 41 – 50 ปี
- 1.6 51 ปีขึ้นไป

เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 8 สถานะ ปัจจุบัน / แผนอนาคตเกี่ยวกับการจ้างงานภายนอก เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 9 การคัดเลือกผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก เป็น ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 10 สาเหตุของการจ้างงานภายนอก เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – end Questions) คำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert scale) จำนวน 25 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1 – 25 ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| 1. ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า | จำนวน 5 ข้อ |

โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกเป็นความหวังและการรับรู้ได้ดังนี้

ค่าประเมิน	ระดับความคาดหวัง
5	คาดหวังมากที่สุด
4	คาดหวังค่อนข้างมาก
3	เฉยๆ
2	คาดหวังค่อนข้างน้อย
1	คาดหวังน้อยที่สุด
ค่าประเมิน	ระดับการรับรู้

5	เป็นจริงมากที่สุด
4	เป็นจริง
3	เฉยๆ
2	ไม่เป็นจริง
1	ไม่เป็นจริงมากที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม 25 ข้อดังกล่าว จะใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8 – 11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของความคาดหวังและการรับรู้

ความคาดหวัง

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	คาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	คาดหวังค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	คาดหวังค่อนข้างน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	คาดหวังน้อยที่สุด

การรับรู้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	เป็นจริงมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	เป็นจริง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่เป็นจริง
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก หลังจากใช้ บริการจ้างงานภายนอก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – end Questions) จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะคำถามแตกต่างกัน ดังนี้

- แบบสอบถามปลายปิด (Close – end Questions) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 5 เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- แบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4 เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท Ratio scale

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลการจ้างงานภายนอก จาก หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ข้อมูล จากอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามในงานวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้จริง ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการจ้างงานภายนอก”
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปริญญาสาหรณิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข
4. นำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม จากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปริญญาสาหรณิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่ม ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นได้ของ เครื่องมือ (Reliability of the Questionnaires) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เป็นสถิติที่ใช้หาคุณภาพของ แบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 449)
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้
 - 1.1 หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง
 - 1.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 101 บริษัท โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้
 - 2.1 ขอดจดหมายแนะนำตัวจากทางบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
 - 2.2 ผู้วิจัยและทำการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง
 - 2.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน กันยายน – พฤศจิกายน 2548

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วลงรหัส (Coding)
2. การประมวลผลข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วบันทึกลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC ในการคำนวณค่าทางสถิติ โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ
 - 1.1 ข้อมูลของบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท รูปแบบการประกอบธุรกิจ ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ความคาดหวังที่จะได้รับต่อการบริการจ้างงานภายนอก โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

- 1.3 การรับรู้จริงที่ได้รับต่อการบริการจ้างงานภายนอก โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
- 1.4 พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ
 - 2.1 โดยใช้สถิติ t – test และใช้สถิติ One – Way Analysis of Variance : ANOVA (F – test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท รูปแบบการประกอบธุรกิจ ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ สาเหตุการจ้างงานภายนอก
 - 2.2 โดยใช้สถิติ Paired t – test เพื่ออธิบายถึงความคาดหวังและการรับรู้จริงที่ได้รับต่อการบริการจ้างงานภายนอก
 - 2.3 โดยใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงที่ได้รับจากการจ้างงานภายนอก กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตร ดังนี้) อภินันท์ จันตะนี .2538 : 182)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์
	f	แทน	ความถี่ที่สำรวจได้
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

- 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ใช้สัญลักษณ์ \bar{X} โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546 :

54)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

- 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแสดงการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวด้วยยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 449)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{Covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
 $\overline{\text{Variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ t-test เป็นอิสระต่อกัน (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 213-218) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

- โดยที่ df = $n_1 + n_2 - 2$
- t = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
- \bar{X}_1 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
- \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- S_1^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
- S_2^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- n_1 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
- n_2 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- df = ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One – Way Analysis of Variance) โดยใช้สถิติ F - test (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 135) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	k - 1	$SS(B) = \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i} - \frac{T^2}{n}$	$MS(B) = \frac{SS(B)}{k - 1}$	$\frac{MS(B)}{MS(W)}$
ภายในประชากร	n - k	$SS(W) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i}$	$MS(W) = \frac{SS(W)}{n - k}$	
รวม	n - 1	$SS(T) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

			n	
เมื่อ	k	แทน	จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน	
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร	
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i	
	X_{ij}	แทน	ค่าสังเกตซึ่งได้จากตัวอย่างที่ j ที่เลือกมาจากประชากรที่ i	
	T_i	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i	
	T	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร	
	SS(B)	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่มประชากร (Between Sum of Squar)	
	k - 1	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่มตัวอย่าง (Between Degree of Freedom)	
	SS(W)	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่มประชากร (Within Sum of Square)	
	n - k	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของภายในกลุ่มตัวอย่าง (Within Degree of Freedom)	
	MS(B)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)	
	MS(W)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)	
	F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ	

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least-significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา.2546 : 161)

$$LSD = t_{-1 \alpha ; n - k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{โดยที่ } \begin{matrix} n_i \neq n_j \\ r = n - k \end{matrix}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม แบบไม่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติ Paired t-test (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 250) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{d} - d_0}{S.d./\sqrt{n}}$$

เมื่อ t = ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - distribution

\bar{d} = ค่าเฉลี่ยของผลต่างของแต่ละคู่

d_0 = ค่าเฉลี่ยของผลต่างของแต่ละคู่

S.d. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

n = จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

3.4 ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยใช้สูตร

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนจุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนจุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $0 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 324)

มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	เท่ากับ 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท สถานะปัจจุบัน / แผนอนาคตเกี่ยวกับการใช้บริการจ้างงานภายนอก การคัดเลือกผู้ให้บริการ และสาเหตุของการจ้างงานภายนอก โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชน	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
กรรมการผู้จัดการ	6	5.94
ผู้บริหารระดับสูง	10	9.90
ผู้จัดการ	83	82.18
อื่นๆ เช่น ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าแผนก	2	1.98
รวม	101	100.00
ประเภทธุรกิจ		
ธุรกิจด้านการบริการ	40	39.61
ธุรกิจด้านการผลิต	48	47.52
ธุรกิจตัวแทนจัดจำหน่าย	13	12.87
รวม	101	100.00
ทุนจดทะเบียน		
ไม่เกิน 50 ล้านบาท	23	22.78
50 - 150 ล้านบาท	21	20.79
151 - 300 ล้านบาท	17	16.83
301 - 750 ล้านบาท	14	13.86
751 - 1,500 ล้านบาท	26	25.74
รวม	101	100.00
จำนวนพนักงาน		
จำนวนพนักงานต่ำกว่า 500 บริษัท	54	53.47
จำนวนพนักงาน 501 - 1,000 บริษัท	13	12.87
จำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 บริษัท	34	33.66
รวม	101	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชน	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อปีของบริษัท		
ไม่เกิน 50 ล้านบาท	11	10.89
50 - 150 ล้านบาท	21	20.79
151 - 300 ล้านบาท	6	5.94
301 - 750 ล้านบาท	22	21.78
751 - 1,500 ล้านบาท	19	18.82
มากกว่า 1,500 ล้านบาท	22	21.78
รวม	101	100.00
ผู้ร่วมลงทุน		
ไม่มี	69	68.32
มี อเมริกา / ยุโรป	15	14.86
มี ญี่ปุ่น	11	10.89
มี จีน	1	0.99
มี ไต้หวัน	2	1.98
มี อื่นๆ เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ฮ่องกง	3	2.96
รวม	101	100.00
อายุบริษัท		
ต่ำกว่า 10 ปี	15	14.86
11 - 20 ปี	30	29.70
21 - 30 ปี	25	24.75
31 - 40 ปี	11	10.89
41-50 ปี	6	5.94
51 ปี ขึ้นไป	14	13.86
รวม	101	100.00
สถานะปัจจุบัน / แผนอนาคตเกี่ยวกับการให้บริการจ้างงาน		
ภายนอก		
ปัจจุบันใช้อยู่บ้าง	101	100.00
มีแผนจะใช้ภายใน 1 – 3 ปี	0	00.00
รวม	101	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชน	จำนวน	ร้อยละ
การคัดเลือกผู้ให้บริการ		
ผู้บริหารระดับสูงสั่งการ	43	42.57
ผู้ปฏิบัติการแสดงความจำนง	17	16.83
แต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาแนวทาง	22	21.78
มีผู้เสนอดำเนินการ	19	18.82
อื่น ๆ โปรดระบุ	0	00.00
รวม	101	100.00
สาเหตุของการจ้างงานภายนอก ***		
บุคลากรไม่เพียงพอ	40	39.60
บุคลากรขาดความชำนาญ	34	33.66
งบประมาณจำกัด	15	14.85
ไม่สามารถบริหารจัดการเองได้	32	31.68
อื่นๆ โปรดระบุ	18	17.82
รวม	101	100.00

หมายเหตุ *** ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 101 บริษัท โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ จำนวน 83 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 82.18 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.90 เป็นกรรมการผู้จัดการ จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5.94 และอื่นๆ เช่น ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าแผนก จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.98 ตามลำดับ

ประเภทธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่เป็นประเภทธุรกิจด้านการผลิต จำนวน 48 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 47.52 รองลงมาเป็นธุรกิจด้านการบริการ จำนวน 40 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 39.61 เป็นธุรกิจตัวแทนจัดจำหน่าย จำนวน 13 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.87 ตามลำดับ

ทุนจดทะเบียน กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีทุนจดทะเบียน 751 - 1,500 ล้านบาท จำนวน 26 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.74 รองลงมามีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 50 ล้านบาท จำนวน 23 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.78 มีทุนจดทะเบียน 50 - 150 ล้านบาท จำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.79 มีทุนจดทะเบียน 151 - 300 ล้านบาท จำนวน 17 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.83 และมีทุนจดทะเบียน 301 - 750 ล้านบาท จำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.86 ตามลำดับ

จำนวนพนักงาน กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม มากกว่าครึ่งมีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 500 คน จำนวน 54 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 53.47 รองลงมา มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คน จำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.66 และมีจำนวนพนักงาน 501 - 1,000 คน จำนวน 13 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.87 ตามลำดับ

รายได้ต่อปีของบริษัท กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดมีรายได้ 301 - 750 ล้านบาท และมากกว่า 1,500 ล้านบาท จำนวน 22 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.78 เท่ากัน รองลงมา มีรายได้ 50 - 150 ล้านบาท จำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.79 มีรายได้ 751 - 1,500 ล้านบาท จำนวน 19 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.82 มีรายได้ไม่เกิน 50 ล้านบาท จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.89 และมีรายได้ 151 - 300 ล้านบาท จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5.94 ตามลำดับ

ผู้ร่วมลงทุน กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ร่วมลงทุน จำนวน 69 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 68.32 ส่วนบริษัทที่มีผู้ร่วมลงทุน ประเทศที่ร่วมทุน มีประเทศอเมริกา / ยุโรป จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.86 มีประเทศญี่ปุ่น จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.89 มีประเทศ อื่นๆ เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ และฮ่องกง จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.96 มีประเทศไต้หวัน จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.98 และมีประเทศจีน จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 0.99 ตามลำดับ

อายุบริษัท กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดมีอายุ 11 - 20 ปี จำนวน 30 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมา มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 25 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีอายุต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.86 มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.86 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.89 และมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5.94 ตามลำดับ

สถานะปัจจุบัน /แผนอนาคตเกี่ยวกับการใช้บริการจ้างงานภายนอก กลุ่มตัวอย่าง บริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันใช้อยู่บ้าง จำนวน 101 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีแผนจะ ใช้ภายใน 1 – 3 ปี ไม่มีผู้ตอบ คิดเป็นร้อยละ 00.00

การคัดเลือกผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุด คัดเลือกผู้ให้บริการโดยผู้บริหารระดับสูงสั่งการ จำนวน 43 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 42.57 รองลงมา คัดเลือกโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาแนวทาง จำนวน 22 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.78 คัดเลือกโดยมีผู้เสนอดำเนินการ จำนวน 19 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.82 และคัดเลือกโดย ผู้ปฏิบัติการแสดงความจำนง จำนวน 17 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.83 และอื่นๆ ไม่มีผู้ตอบคิด เป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

สาเหตุของการจ้างงานภายนอก กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมาก ที่สุดมีสาเหตุมาจากบุคลากรไม่เพียงพอ จำนวน 40 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมา มี สาเหตุมาจากบุคลากรขาดความชำนาญ จำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.66 มีสาเหตุมา จากไม่สามารถบริหารจัดการเองได้ จำนวน 32 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.68 และมีสาเหตุมาจาก งบประมาณจำกัด จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.85 ตามลำดับ

เนื่องจากตัวแปรด้านผู้ร่วมลงทุน และการคัดเลือกผู้ให้บริการมีความถี่ในกลุ่มย่อยบาง กลุ่มน้อยมากหรือไม่มีเลย จึงปรับจำนวนกลุ่มย่อยใหม่เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ร่วมลงทุน		
ไม่มี	69	68.32
มี อเมริกา / ยุโรป ญี่ปุ่น จีน ไต้หวัน มาเลเซีย สิงคโปร์	32	31.68
ฮ่องกง		
รวม	101	100.00

จากตาราง 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 101 บริษัท โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ผู้ร่วมลงทุน กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ร่วมลงทุน จำนวน 69 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 68.32 ส่วนบริษัทที่มีผู้ร่วมทุน ประเทศที่ร่วมทุน มีประเทศอเมริกา / ยุโรป ญี่ปุ่น มาเลเซีย สิงคโปร์ ไต้หวัน และจีน จำนวน 32 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.68

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชน	จำนวน	ร้อยละ
การคัดเลือกผู้ให้บริการ		
ผู้บริหารระดับสูงสั่งการ	43	42.57
ผู้ปฏิบัติการแสดงความจำนง	17	16.83
แต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาแนวทาง	22	21.78
มีผู้เสนอดำเนินการ	19	18.82
รวม	101	100.00

จากตาราง 5 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 101 บริษัท โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

การคัดเลือกผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุด คัดเลือกผู้ให้บริการโดยผู้บริหารระดับสูงสั่งการ จำนวน 43 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 42.57 รองลงมา คัดเลือกโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาแนวทาง จำนวน 22 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.78 คัดเลือกโดยมีผู้เสนอดำเนินการ จำนวน 19 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.82 และคัดเลือกโดยผู้ปฏิบัติการแสดงความจำนง จำนวน 17 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.83 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของ
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของการใช้
บริการจ้างงานภายนอกด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังของการใช้บริการจ้างงาน ภายนอกด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
1. การได้รับทักษะใหม่จากการจ้างงานภายนอก	3.81	0.880	ค่อนข้างมาก
2. เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดี	3.87	0.845	ค่อนข้างมาก
3. เกิดการทำงานในระดับกลยุทธ์	3.53	0.955	ค่อนข้างมาก
4. การดำเนินงานของสายงานหลักมีประสิทธิภาพ	3.95	0.899	ค่อนข้างมาก
5. องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว	3.75	0.876	ค่อนข้างมาก
6. องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว	3.73	0.859	ค่อนข้างมาก
7. ต้องการปรับปรุงอัตราส่วนทางการเงินขององค์กร	3.69	0.845	ค่อนข้างมาก
8. ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น	4.26	0.808	มากที่สุด
9. ลดความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการได้	3.95	1.033	ค่อนข้างมาก
10. ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น	3.94	0.810	ค่อนข้างมาก
ความคาดหวังด้านลักษณะของการใช้บริการ จ้างงานภายนอกโดยรวม	3.85	0.590	ค่อนข้างมาก

ตาราง 6 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกของ
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความคาดหวังด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก
โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1 บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังลด
ต้นทุน ที่ไม่จำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26

2 บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังใน
ข้อลดความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการได้ การดำเนินงานของสายงานหลักมีประสิทธิภาพ
ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดี การได้รับทักษะใหม่จากการ
จ้างงานภายนอก องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว
ต้องการปรับปรุงอัตราส่วนทางการเงินขององค์กร และ เกิดการทำงานในระดับกลยุทธ์อยู่ใน
ระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 , 3.95 , 3.94 , 3.87 , 3.81 , 3.75 , 3.73 , 3.69 และ
3.53 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของการใช้
บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้าน ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
1. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้การจ้างงานภายนอก	3.90	0.889	ค่อนข้างมาก
2. ความเป็นผู้นำในตลาดของผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก	3.73	0.835	ค่อนข้างมาก
3. เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร	3.62	0.904	ค่อนข้างมาก
4. มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	3.71	0.829	ค่อนข้างมาก
5. มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร	3.45	0.877	ค่อนข้างมาก
ความคาดหวังด้านความเชื่อถือของการใช้บริการ จ้างงานภายนอกโดยรวม	3.68	0.660	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 7 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังด้านความเชื่อถือของการใช้บริการ
จ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความคาดหวังด้านความเชื่อถือ
ของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความ
คาดหวังในข้อ ความมีชื่อเสียงของผู้ให้การจ้างงานภายนอก ความเป็นผู้นำในตลาดของผู้
ให้บริการจ้างงานภายนอก มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับ
องค์กร และมีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ,
3.73 , 3.71 , 3.62 และ 3.45 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของการใช้
บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังของการใช้บริการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
1. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถในการ บริการงานครบถ้วนวงจร	3.89	0.859	ค่อนข้างมาก
2. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถ ให้บริการได้ตามที่องค์กรต้องการ	4.03	0.806	ค่อนข้างมาก
3. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกต้องสามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว	4.16	0.935	ค่อนข้างมาก
4. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสบการณ์ในการ ให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้	4.06	0.810	ค่อนข้างมาก
5. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความพร้อมด้าน เทคโนโลยี บุคลากรที่มีความรู้และทักษะในงานที่ ให้บริการ	4.02	0.894	ค่อนข้างมาก
ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของการใช้บริการ จ้างงานภายนอกโดยรวม	4.03	0.700	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 8 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในข้อ ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกต้องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสบการณ์ในการให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้ ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถให้บริการได้ตามที่องค์กรต้องการ ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ และผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถในการบริการงานครบถ้วนวงจร อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 , 4.06 , 4.03 , 4.02 และ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของการใช้ บริการจ้างงานภายนอกด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. มีการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.94	0.904	ค่อนข้างมาก
2. มีการ Update ข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ	3.99	0.854	ค่อนข้างมาก
3. จัดให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมอ	3.55	0.943	ค่อนข้างมาก
4. ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.12	0.840	ค่อนข้างมาก
5. มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.68	1.086	ค่อนข้างมาก
ความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม	3.86	0.785	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 9 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังในข้อ ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีการUpdateข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ มีการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมออยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 , 3.99 , 3.94 , 3.68 และ 3.55 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้จริง
1. การได้รับทักษะใหม่จากการจ้างงานภายนอก	3.23	0.799	เฉย ๆ
2. เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดี	3.21	0.840	เฉย ๆ
3. เกิดการทำงานในระดับกลยุทธ์	2.90	0.900	เฉย ๆ
4. การดำเนินงานของสายงานหลักมีประสิทธิภาพ	3.28	0.789	เฉย ๆ
5. องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว	3.19	0.744	เฉย ๆ

ตาราง 10 (ต่อ)

การรับรู้จริงของการใช้บริการจ้างงานภายนอก ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับการ รับรู้จริง
6. องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว	3.19	0.659	เฉยๆ
7. ต้องการปรับปรุงอัตราส่วนทางการเงินขององค์กร	3.14	0.800	เฉยๆ
8. ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น	3.48	0.934	เป็นจริง
9. ลดความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการได้	3.45	0.877	เป็นจริง
10. ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น	3.37	0.717	เฉยๆ
การรับรู้จริงด้านลักษณะของการใช้บริการ จ้างงานภายนอกโดยรวม	3.24	0.494	เฉยๆ

จากตาราง 10 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้จริงด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าการรับรู้จริงด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับเฉย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1 บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น ลดความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการได้อยู่ในระดับเป็นจริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.45 ตามลำดับ

2 บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริง ในข้อปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น การดำเนินงานของสายงานหลักมีประสิทธิภาพ การได้รับทักษะใหม่จากการจ้างงานภายนอก เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดี องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว ต้องการปรับปรุงอัตราส่วนทางการเงินขององค์กร และเกิดการทำงานในระดับกลยุทธ์ อยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 , 3.28 , 3.23 , 3.21 , 3.19 , 3.19 , 3.14 และ 2.90 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของการใช้ บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้าน ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับการ รับรู้จริง
1. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้การจ้างงานภายนอก	3.37	0.758	เฉย ๆ
2. ความเป็นผู้นำในตลาดของผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก	3.30	0.769	เฉย ๆ
3. เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร	3.03	0.818	เฉย ๆ
4. มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	3.13	0.716	เฉย ๆ
5. มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร	2.96	0.824	เฉย ๆ
การรับรู้จริงด้านความเชื่อถือของการใช้บริการ จ้างงานภายนอกโดยรวม	3.16	0.580	เฉย ๆ

จากตาราง 11 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้จริงด้านความเชื่อถือของการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการรับรู้จริงด้านความเชื่อถือของใช้ บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อพบว่า บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงในข้อ ความมีชื่อเสียงของผู้ให้การจ้างงานภายนอก ความเป็นผู้นำในตลาดของผู้ให้บริการจ้างงาน ภายนอก มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร และมีความ สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 , 3.30 , 3.13 , 3.03 และ 2.96 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของการใช้
บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงของการใช้บริการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับการ รับรู้จริง
1. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถในการบริการงานครบทั้งวงจร	3.23	0.719	เฉย ๆ
2. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถให้บริการได้ตามที่องค์กรต้องการ	3.16	0.833	เฉย ๆ
3. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกต้องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.21	0.864	เฉย ๆ
4. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสบการณ์ในการให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้	3.45	0.806	เป็นจริง
5. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ	3.26	0.913	เฉย ๆ
การรับรู้จริงด้านความเชื่อมั่นของการใช้บริการ จ้างงานภายนอกโดยรวม	3.26	0.659	เฉย ๆ

จากตาราง 12 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้จริงด้านความเชื่อมั่นของการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการรับรู้จริงด้านความเชื่อมั่นของใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1 บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสบการณ์ในการให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้ อยู่ในระดับเป็นจริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45

2 บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงในข้อให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถในการบริการงานครบทั้งวงจร ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีบุคลากร ที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกต้องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถให้บริการได้ตามที่องค์กรต้องการอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.23 , 3.26 , 3.21 และ 3.16 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของการใช้
บริการจ้างงานภายนอกด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอกของ
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับการ รับรู้จริง
1. มีการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.22	0.955	เฉย ๆ
2. มีการ Update ข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ	3.13	0.976	เฉย ๆ
3. จัดให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมอ	2.87	0.924	เฉย ๆ
4. ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.09	0.928	เฉย ๆ
5. มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	2.81	0.946	เฉย ๆ
การรับรู้จริงด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการใช้ บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม	3.02	0.763	เฉย ๆ

จากตาราง 13 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้จริงด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการใช้
บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการรับรู้จริงด้านการดูแล
เอาใจใส่ลูกค้าของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.02 ซึ่ง
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับ
การรับรู้จริงในข้อ มีการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีการ Update ข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ
ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว จัดให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมอ และมีการวัดความพึง
พอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 3.13 3.09 2.87 และ 2.81 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจใน
ใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง

ความพึงพอใจของการใช้บริการจ้างงาน ภายนอกด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก	E	P	E-P	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. การได้รับทักษะใหม่จากการจ้างงานภายนอก	3.81	3.23	0.58	1.003	ไม่พึงพอใจ
2. เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดี	3.87	3.21	0.66	0.791	ไม่พึงพอใจ
3. เกิดการทำงานในระดับกลยุทธ์	3.53	2.90	0.63	0.924	ไม่พึงพอใจ
4. การดำเนินงานของสายงานหลักมีประสิทธิภาพ	3.95	3.28	0.67	0.918	ไม่พึงพอใจ
5. องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว	3.75	3.19	0.56	0.910	ไม่พึงพอใจ

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจของการใช้บริการจ้างงาน ภายนอกด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก	E	P	E-P	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
6. องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว	3.73	3.19	0.54	0.807	ไม่พึงพอใจ
7. ต้องการปรับปรุงอัตราส่วนทางการเงินขององค์กร	3.69	3.14	0.55	0.741	ไม่พึงพอใจ
8. ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น	4.26	3.48	0.78	0.856	ไม่พึงพอใจ
9. ลดความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการได้	3.95	3.45	0.50	0.879	ไม่พึงพอใจ
10. ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น	3.94	3.37	0.57	0.841	ไม่พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านลักษณะของการใช้บริการ จ้างงานภายนอกโดยรวม	3.85	3.24	0.61	0.592	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 14 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านลักษณะของการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริงพบว่า ความพึงพอใจด้านความลักษณะของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.61 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น การดำเนินงานของสายงานหลักมีประสิทธิภาพ เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดี เกิดการทำงานในระดับกลยุทธ์ การได้รับทักษะใหม่จากการจ้างงานภายนอก ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ต้องการปรับปรุงอัตราส่วนทางการเงินขององค์กร องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว ลดความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการได้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.78 , 0.67 , 0.66 , 0.63 , 0.58 , 0.57 , 0.56 , 0.55 , 0.54 , และ 0.50 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจใน
ใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง

ความพึงพอใจของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้าน ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก	E	P	E-P	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้การจ้างงานภายนอก	3.90	3.37	0.53	0.901	ไม่พึงพอใจ
2. ความเป็นผู้นำในตลาดของผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก	3.73	3.30	0.44	0.842	ไม่พึงพอใจ
3. เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร	3.62	3.03	0.59	0.874	ไม่พึงพอใจ
4. มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	3.71	3.13	0.58	0.852	ไม่พึงพอใจ
5. มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร	3.45	2.96	0.49	0.832	ไม่พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านความเชื่อถือของการใช้บริการ จ้างงานภายนอกโดยรวม	3.68	3.16	0.53	0.663	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 15 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความเชื่อถือของการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง พบว่าความพึงพอใจด้านความเชื่อถือของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.53 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม ความมีชื่อเสียงของผู้ให้การจ้างงานภายนอก มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร และความเป็นผู้นำในตลาดของผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.59 , 0.58 , 0.53 , 0.49 และ 0.44 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจใน
ใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านความเชื่อมั่นการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง

ความพึงพอใจของการใช้บริการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก	E	P	E-P	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความ ความสามารถในการบริการงานครบถ้วนจริง	3.89	3.23	0.66	0.983	ไม่พึงพอใจ
2. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถ ให้บริการได้ตามที่องค์กรต้องการ	4.03	3.16	0.87	0.987	ไม่พึงพอใจ
3. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกต้องสามารถ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.16	3.21	0.95	1.081	ไม่พึงพอใจ
4. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสบการณ์ใน การให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้	4.06	3.45	0.61	0.836	ไม่พึงพอใจ
5. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความพร้อม ด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่มีความรู้และทักษะ ในงานที่ให้บริการ	4.02	3.26	0.76	0.940	ไม่พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของการใช้บริการ จ้างงานภายนอกโดยรวม	4.03	3.26	0.77	0.767	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 16 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของการใช้บริการจ้าง
งานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความ
คาดหวังกับการรับรู้จริง พบว่าความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของการใช้บริการจ้างงานนอก
โดยรวม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.77 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้
ให้บริการจ้างงานภายนอกต้องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมี
ความสามารถให้บริการได้ตามที่องค์กรต้องการ ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความพร้อมด้าน
เทคโนโลยี บุคลากรที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมี
ความสามารถในการบริการงานครบถ้วนจริง และผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสบการณ์ใน
การให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.95 , 0.87 , 0.76 , 0.66 และ 0.61
ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจใน
ใช้บริการจ้างงานภายนอกด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของของบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง

ความพึงพอใจของการใช้บริการจ้างงานภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก	E	P	E-P	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.94	3.22	0.72	1.141	ไม่พึงพอใจ
2. มีการ Update ข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ	3.99	3.13	0.86	1.000	ไม่พึงพอใจ
3. จัดให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมอ	3.55	2.87	0.68	1.104	ไม่พึงพอใจ
4. ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.12	3.09	1.03	1.063	ไม่พึงพอใจ
5. มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.68	2.81	0.87	1.119	ไม่พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการ ใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม	3.86	3.02	0.83	0.890	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 17 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการใช้
บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่าง
ความคาดหวังกับการรับรู้จริง พบว่าความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการใช้บริการ
จ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.83 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่า ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่าง
ต่อเนื่อง มีการ Update ข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ มีการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มี
กิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมอ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 1.03 , 0.87 , 0.86 , 0.72 และ 0.68
ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ
จ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. บริษัทจะใช้บริการจ้างงานภายนอกต่อไปหรือไม่	3.90	0.831	ใช่

จากตาราง 18 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าบริษัทที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้บริการ
โดยจะยังใช้บริการจ้างงานภายนอกต่อไป

ตาราง 19 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงาน
ภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก	จำนวน	ร้อยละ
2. รูปแบบของการจ้างงานภายนอกที่บริษัทท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน***		
ระดับ 1 บริษัทรับผิดชอบงานในหน้าที่ทั้งหมด ผู้ให้บริการ รับงานมาทำเป็นครั้งคราว	61	26.52
ระดับ 2 บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบโครงการทั้งหมดส่วนผู้ ให้บริการเป็นผู้รับช่วงดำเนินการตามบริษัทกำหนดทั้งหมด	69	30.00
ระดับ 3 บริษัทรับผิดชอบพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนอง วิสัยทัศน์และคุณค่าของบริษัทโดยคัดเลือกบริษัทผู้ให้บริการจ้าง งานภายนอกมาบริหารงานให้ทั้งโครงการ	38	16.52
ระดับ 4 "พันธมิตรธุรกิจ" บริษัทคงเหลือพนักงานใน บางส่วนงานไม่มากนักแต่ใช้พนักงานของบริษัทให้บริการการจ้าง งานภายนอกนั้นเข้าไปอยู่ในส่วนงานนั้นแทนเพื่อทำหน้าที่ รับผิดชอบงานบริการทั้งหมด หรือ เกือบทั้งหมด	28	12.17
ระดับ 5 "พันธมิตรทางกลยุทธ์" บริษัทไม่ต้องมีพนักงาน ประจำในบางส่วนงานอีกต่อไป แต่ใช้พนักงานของบริการการจ้าง งานภายนอกทั้งหมดในส่วนงานนั้น	34	14.79
รวม	230	100.00
3. กรณีที่เคยใช้บริการจ้างงานภายนอก บริษัทได้สิ้นสุด/เลิก สัญญากับผู้ให้บริการการจ้างงานภายนอกหรือไม่		
เคย	57	56.44
ไม่เคย	44	43.56
รวม	101	100.00
4. เหตุผลที่เคยสิ้นสุด / เลิก สัญญาจากการใช้บริการจ้างงาน*** ภายนอก		
สัญญาที่กำหนด	41	32.03
มีผลงานต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด	48	37.50
ต้นทุนดำเนินการสูงกว่างบประมาณที่ตั้งไว้	20	15.63
มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีเกิดขึ้น	19	14.84
รวม	128	100.00

หมายเหตุ *** ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 19 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในเรื่องรูปแบบของการจ้างงานภายนอกที่บริษัทท่านใช้อยู่ ในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะมีรูปแบบของการจ้าง ระดับ 2 บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบโครงการทั้งหมดส่วนผู้ให้บริการเป็นผู้รับช่วงดำเนินการตาม บริษัทกำหนดทั้งหมด จำนวน 69 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาเป็นรูปแบบระดับ 1 บริษัทรับผิดชอบงานในหน้าที่ทั้งหมด ผู้ให้บริการรับงานมาทำเป็นครั้งคราว จำนวน 61 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.52 เป็นรูปแบบระดับ 3 บริษัทรับผิดชอบพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนอง วิสัยทัศน์และคุณค่าของบริษัทโดยคัดเลือกบริษัทผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมาบริหารงานให้ทั้ง โครงการ จำนวน 38 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.52 เป็นรูปแบบระดับ 5 "พันธมิตรทางกลยุทธ์" บริษัทไม่ต้องมีพนักงานประจำในบางส่วนงานอีกต่อไป แต่ใช้พนักงานของบริการการจ้างงาน ภายนอกทั้งหมดในบางส่วนงานนั้น จำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.79 และเป็นรูปแบบ ระดับ 4 "พันธมิตรธุรกิจ" บริษัทคงเหลือพนักงานในบางส่วนงานไม่มากนักแต่ใช้พนักงานของบริษัท ให้บริการการจ้างงานภายนอกนั้นเข้าไปอยู่ในส่วนงานนั้นแทนเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบงานบริการ ทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมด จำนวน 28 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.17

กรณีบริษัทเคยใช้บริการจ้างงานภายนอก บริษัทได้สิ้นสุด/เลิก สัญญากับผู้ให้บริการการ จ้างงานภายนอกหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เคยสิ้นสุด/เลิก สัญญา กับผู้ให้บริการการจ้างงานภายนอก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 56.44 และที่ไม่เคยสิ้นสุด/เลิก สัญญากับผู้ให้บริการการจ้างงานภายนอก มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 43.56

เหตุผลที่เคยสิ้นสุด / เลิก สัญญาจากการใช้บริการจ้างงานภายนอก กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ ตอบแบบสอบถาม มีเหตุผลส่วนใหญ่เนื่องมาจากมีผลงานต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา สัญญามีกำหนด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 ต้นทุน ดำเนินการสูงกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 และมีสัมพันธภาพที่ไม่ ดีเกิดขึ้น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงาน
ภายนอกในเรื่องประเภทงานที่บริษัทใช้การจ้างงานภายนอกในปัจจุบัน ของบริษัทเอกชนใน
เขตกรุงเทพมหานคร

5.1 ประเภทงานที่บริษัทใช้บริการจ้างงาน ภายนอกในปัจจุบัน	ใช้		ไม่ใช้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การจ้างงานภายนอกงานการบริหารเงิน	17	16.83	84	83.17
2. การจ้างงานภายนอกงานการตลาดและขาย	25	24.75	76	75.25
3. การจ้างงานภายนอกงานคลังสินค้า	23	22.77	78	77.23
4. การจ้างงานภายนอกงานบริการลูกค้า	21	20.79	80	79.21
5. การจ้างงานภายนอกงานขนส่ง	63	62.38	38	37.62
6. การจ้างงานภายนอกงานเทคโนโลยีข้อมูล	26	25.74	75	74.26
7. การจ้างงานภายนอกงานธุรการ	21	20.79	80	79.21
8. การจ้างงานภายนอกงานบริหารบุคคล	22	21.78	79	78.22
9. การจ้างงานภายนอกงานประชาสัมพันธ์	16	15.84	85	84.16
10. การจ้างงานภายนอกงานผลิต	37	36.63	64	63.37
11. การจ้างงานภายนอกงานรักษาความปลอดภัย	86	85.15	15	14.85
12. การจ้างงานภายนอกงานทำความสะอาด	77	76.24	24	23.76
13. การจ้างงานภายนอกงานรับ - ส่งเอกสาร	47	46.53	54	53.47
14. การจ้างงานภายนอกงานขับรถยนต์	38	37.62	63	62.38
15. การจ้างงานภายนอกงานซ่อมบำรุง	35	34.65	66	65.35

จากตาราง 20 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกในเรื่องประเภทงานที่บริษัทใช้การจ้างงานภายนอกในปัจจุบันของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าประเภทงานที่ใช้มากที่สุด คือ การจ้างงานภายนอกงานรักษาความปลอดภัย การจ้างงานภายนอกงานทำความสะอาด การจ้างงานภายนอกงานขนส่ง การจ้างงานภายนอกงานรับ - ส่งเอกสาร การจ้างงานภายนอกงานขับรถยนต์ การจ้างงานภายนอกงานผลิต การจ้างงานภายนอกงานซ่อมบำรุง การจ้างงานภายนอกงานเทคโนโลยีข้อมูล การจ้างงานภายนอกงานการตลาดและขาย การจ้างงานภายนอกงานคลังสินค้า การจ้างงานภายนอกงานบริหารบุคคล การจ้างงานภายนอกงานธุรการ การจ้างงานภายนอกงานบริการลูกค้า การจ้างงานภายนอกงานการบริหารเงิน และการจ้างงานภายนอกงานประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 85.15 , 76.24 , 62.38 , 46.53 , 37.62 , 36.63 , 34.65 , 25.74 , 24.75 , 22.77 , 21.78 , 20.79 , 20.79 , 16.83 และ 15.84 ตามลำดับ

จากตาราง 20 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกในเรื่องประเภทงาน ที่บริษัทไม่ใช้การจ้างงานภายนอกในปัจจุบันของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าประเภทงานที่ไม่ใช้มากที่สุด คือ การจ้างงานภายนอกงานประชาสัมพันธ์ การจ้างงานภายนอกงานการเงิน การจ้างงานภายนอกงานบริการลูกค้า การจ้างงานภายนอกงานธุรการ การจ้างงานภายนอกงานบริหารบุคคล การจ้างงานภายนอกงานคลังสินค้า การจ้างงานภายนอกงานการตลาดและขาย การจ้างงานภายนอกงานเทคโนโลยีข้อมูล การจ้างงานภายนอกงานซ่อมบำรุง การจ้างงานภายนอกงานผลิต การจ้างงานภายนอกงานขับรถยนต์ การจ้างงานภายนอกงานรับ – ส่งเอกสาร การจ้างงานภายนอกงานขนส่ง การจ้างงานภายนอกงานทำความสะอาด และการจ้างงานภายนอกงานรักษาความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 84.16 , 83.17 , 79.21 , 79.21 , 78.22 , 77.23 , 75.25 , 74.26 , 65.35 , 63.37 , 62.38 , 53.47 , 37.62 , 23.76 และ 14.85 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกในเรื่องประเภทงานที่บริษัทใช้การจ้างงานภายนอกในอนาคต ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2 ประเภทงานที่บริษัทใช้บริการจ้างงาน ภายนอกในอนาคต	ใช้		ไม่ใช้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การจ้างงานภายนอกงานการเงิน	20	19.80	81	80.20
2. การจ้างงานภายนอกงานการตลาดและขาย	42	41.58	59	58.42
3. การจ้างงานภายนอกงานคลังสินค้า	26	25.74	75	74.26
4. การจ้างงานภายนอกงานบริการลูกค้า	28	27.72	73	72.28
5. การจ้างงานภายนอกงานขนส่ง	73	72.28	28	27.72
6. การจ้างงานภายนอกงานเทคโนโลยีข้อมูล	37	36.63	64	63.37
7. การจ้างงานภายนอกงานธุรการ	29	28.71	72	71.29
8. การจ้างงานภายนอกงานบริหารบุคคล	24	23.76	77	76.24
9. การจ้างงานภายนอกงานประชาสัมพันธ์	25	24.75	76	75.25
10. การจ้างงานภายนอกงานผลิต	49	48.51	52	51.49
11. การจ้างงานภายนอกงานรักษาความปลอดภัย	90	89.11	11	10.89
12. การจ้างงานภายนอกงานทำความสะอาด	81	80.20	20	19.80
13. การจ้างงานภายนอกงานรับ - ส่งเอกสาร	62	61.39	39	38.61
14. การจ้างงานภายนอกงานขับรถยนต์	53	52.48	48	47.52
15. การจ้างงานภายนอกงานซ่อมบำรุง	51	50.50	50	49.50

จากตาราง 21 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกในเรื่องประเภทงานที่บริษัทใช้การจ้างงานภายนอกในอนาคต ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประเภทงานที่คาดว่าจะใช้มากที่สุด คือ การจ้างงานภายนอกงานรักษาความปลอดภัย การจ้างงานภายนอกงานทำความสะอาด การจ้างงานภายนอกงานขนส่ง การจ้างงานภายนอกงานรับ – ส่งเอกสาร การจ้างงานภายนอกงานขับรถยนต์ การจ้างงานภายนอกงานซ่อมบำรุง การจ้างงานภายนอกงานผลิต การจ้างงานภายนอกงานการตลาดและขาย การจ้างงานภายนอกงานเทคโนโลยีข้อมูล การจ้างงานภายนอกงานบริการลูกค้า การจ้างงานภายนอกงานธุรการ การจ้างงานภายนอกงานคลังสินค้า การจ้างงานภายนอกงานประชาสัมพันธ์ การจ้างงานภายนอกงานบริหารบุคคล และการจ้างงานภายนอกงานการเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย 89.11 , 80.20 , 72.28 , 61.39 , 52.48 , 50.50 , 48.51 , 41.58 , 36.63 , 27.72 , 28.71 , 25.74 , 24.75 , 23.76 , และ 19.80 ตามลำดับ

จากตาราง 21 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกในเรื่องประเภทงานที่บริษัทใช้การจ้างงานภายนอกในอนาคต ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประเภทงานที่คาดว่าจะไม่ใช้มากที่สุด คือ การจ้างงานภายนอกงานการเงิน การจ้างงานภายนอกงานบริหารบุคคล การจ้างงานภายนอกงานประชาสัมพันธ์ การจ้างงานภายนอกงานคลังสินค้า การจ้างงานภายนอกงานธุรการ การจ้างงานภายนอกงานบริการลูกค้า การจ้างงานภายนอกงานเทคโนโลยีข้อมูล การจ้างงานภายนอกงานการตลาดและขาย การจ้างงานภายนอกงานผลิต การจ้างงานภายนอกงานซ่อมบำรุง การจ้างงานภายนอกงานขับรถยนต์ การจ้างงานภายนอกงานรับ – ส่งเอกสาร การจ้างงานภายนอกงานขนส่ง การจ้างงานภายนอกงานทำความสะอาด และการจ้างงานภายนอกงานรักษาความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 80.20 , 76.24 , 75.25 , 74.26 , 72.28 , 71.29 , 63.37 , 58.42 , 51.49 , 49.50 , 47.52 , 38.61 , 27.72 , 19.80 และ 10.89 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับประเภทธุรกิจ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.120	0.060	0.084	0.919
	ภายในกลุ่ม	96	68.062	0.709		
	รวม	98	68.182			

จากตาราง 22 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับประเภทธุรกิจ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีค่า Prob. เท่ากับ .919 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ทุนจดทะเบียน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทุนจดทะเบียน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : ทุนจดทะเบียน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับทุนจดทะเบียน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.065	0.032	0.046	0.955
	ภายในกลุ่ม	96	67.289	0.701		
	รวม	98	67.354			

จากตาราง 23 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับทุนจดทะเบียน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่า Prob. เท่ากับ .955 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 จำนวนพนักงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : จำนวนพนักงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : จำนวนพนักงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับจำนวนพนักงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.334	1.167	1.715	0.185
	ภายในกลุ่ม	98	66.676	0.680		
	รวม	100	69.010			

จากตาราง 24 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับจำนวนพนักงาน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีค่า Prob. เท่ากับ .185 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวนพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ของบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ของบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ของบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับรายได้ของบริษัท

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
พฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	5	4.618	0.924	1.363	0.245
	ภายในกลุ่ม	95	64.392	0.678		
	รวม	100	69.010			

จากตาราง 25 การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับรายได้ของบริษัท โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า พฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีค่า Prob. เท่ากับ .245 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ของบริษัทที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 การมีผู้ร่วมลงทุน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การมีผู้ร่วมลงทุน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : การมีผู้ร่วมลงทุน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับรายได้ของบริษัทกับผู้ร่วมลงทุน

		t-test for Equal variances assumed					
	ผู้ร่วมลงทุน	n	\bar{X}	S.D.	t	df	Prob.
พฤติกรรมการใช้บริการ	ไม่มี	69	3.88	0.867	-0.047	95	0.963
จ้างงานภายนอก	มี	28	3.89	0.786			

จากตาราง 26 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับรายได้ของบริษัทกับผู้ร่วมลงทุนโดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .963 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การมีผู้ร่วมลงทุนที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 อายุบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับอายุบริษัท

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	4	3.677	0.919	1.351	0.257
	ภายในกลุ่ม	96	65.332	0.681		
	รวม	100	69.010			

จากตาราง 27 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับอายุบริษัท โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีค่า Prob. เท่ากับ .257 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุบริษัทที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 การคัดเลือกผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การคัดเลือกผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : การคัดเลือกผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับการคัดเลือกผู้ให้บริการ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
พฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	3	0.702	0.234	0.332	0.802
	ภายในกลุ่ม	97	68.308	0.704		
	รวม	100	69.010			

จากตาราง 28 การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับการคัดเลือกผู้ให้บริการ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบพบว่า พฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีค่า Prob. เท่ากับ .802 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การคัดเลือกผู้ให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกแต่ละด้านแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกไม่แตกต่างกัน

H_1 : บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การเปรียบเทียบค่าโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน Paired Sample t-test และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก

	คุณภาพของการใช้บริการจ้างงานภายนอก ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1	การได้รับทักษะใหม่จากการจ้างงานภายนอก				
	ความคาดหวัง	3.81	0.88	5.855*	0.000
	การรับรู้จริง	3.23	0.80		
2	เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดี				
	ความคาดหวัง	3.87	0.84	8.429*	0.000
	การรับรู้จริง	3.21	0.84		
3	เกิดการดำเนินงานในระดับกลยุทธ์				
	ความคาดหวัง	3.53	0.95	6.889*	0.000
	การรับรู้จริง	2.90	0.90		
4	การดำเนินงานของสายงานหลักมีประสิทธิภาพ				
	ความคาดหวัง	3.95	0.90	7.373*	0.000
	การรับรู้จริง	3.28	0.79		
5	องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว				
	ความคาดหวัง	3.75	0.88	6.232*	0.000
	การรับรู้จริง	3.19	0.74		
6	องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว				
	ความคาดหวัง	3.73	0.86	6.785*	0.000
	การรับรู้จริง	3.19	0.66		
7	ต้องการปรับปรุงอัตราส่วนทางการเงินขององค์กร				
	ความคาดหวัง	3.69	0.85	7.517*	0.000
	การรับรู้จริง	3.14	0.80		
8	ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น				
	ความคาดหวัง	4.26	0.81	9.187*	0.000
	การรับรู้จริง	3.48	0.93		
9	ลดความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการได้				
	ความคาดหวัง	3.95	1.03	5.774*	0.000
	การรับรู้จริง	3.45	0.88		

ตาราง 29 (ต่อ)

	คุณภาพของการใช้บริการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
	ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก				
10	ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น				
	ความคาดหวัง	3.94	0.81	6.864*	0.000
	การรับรู้จริง ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น	3.37	0.72		
	ความคาดหวังด้านลักษณะของการจ้างงาน	3.85	0.590	10.325*	0.000
	ภายนอกโดยรวม				
	การรับรู้จริงด้านลักษณะของการจ้างงาน	3.24	0.494		
	ภายนอกโดยรวม				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 การทดสอบสมมติฐานจากการเปรียบเทียบ ความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอก ในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกโดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอก ในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกในข้อ 1-10 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกทุกข้อแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.2 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน

H_1 : บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การเปรียบเทียบค่าโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน Paired Sample t-test และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก

คุณภาพของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้าน		\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก					
1	ความมีชื่อเสียงของผู้ให้การจ้างงานภายนอก				
	ความคาดหวัง	3.90	0.89	5.965*	0.000
	การรับรู้จริง	3.37	0.76		
2	ความเป็นผู้นำในตลาดของผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก				
	ความคาดหวัง	3.73	0.84	5.202*	0.000
	การรับรู้จริง	3.30	0.77		
3	เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร				
	ความคาดหวัง	3.62	0.90	6.832*	0.000
	การรับรู้จริง	3.03	0.82		
4	มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม				
	ความคาดหวัง	3.71	0.83	6.893*	0.000
	การรับรู้จริง	3.13	0.72		
5	มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร				
	ความคาดหวัง	3.45	0.88	5.860*	0.000
	การรับรู้จริง	2.96	0.82		

ตาราง 30 (ต่อ)

คุณภาพของการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้าน ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ความคาดหวังด้านความเชื่อถือของการจ้างงาน ภายนอกโดยรวม	3.68	0.660	7.982*	0.000
การรับรู้จริงด้านความเชื่อถือของการจ้างงาน ภายนอกโดยรวม	3.16	0.580		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 การทดสอบสมมติฐานจากการเปรียบเทียบ ความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอก ในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกโดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง เมื่อพิจารณาข้อพบว่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกในข้อ 1-5 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกทุกข้อแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.3 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน

H_1 : บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การเปรียบเทียบค่าโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน Paired Sample t-test และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก

	คุณภาพของการใช้บริการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1	ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถในการบริการงานครบทั้งวงจร				
	ความคาดหวัง	3.89	0.86	6.785*	0.000
	การรับรู้จริง	3.23	0.72		
2	ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถให้บริการได้ตามที่องค์กรต้องการ				
	ความคาดหวัง	4.03	0.81	8.876*	0.000
	การรับรู้จริง	3.16	0.83		
3	ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกต้องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว				
	ความคาดหวัง	4.16	0.94	8.841*	0.000
	การรับรู้จริง	3.21	0.86		
4	ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสบการณ์ในการให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้				
	ความคาดหวัง	4.06	0.81	7.377*	0.000
	การรับรู้จริง	3.45	0.81		
5	ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ				
	ความคาดหวัง	4.02	0.89	8.154*	0.000
	การรับรู้จริง	3.26	0.91		
	ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกโดยรวม	4.03	0.700	10.114*	0.000
	การรับรู้จริงด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกโดยรวม	3.26	0.659		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 การทดสอบสมมติฐานจากการเปรียบเทียบ ความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอก ในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอก ในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอก ในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกในข้อ 1-5 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกทุกข้อแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.4 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าแตกต่างกัน

H_1 : บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การเปรียบเทียบค่าโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน Paired Sample t-test และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก

	คุณภาพของการใช้บริการจ้างงานภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1	มีการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ				
	ความคาดหวัง	3.94	0.90	6.365*	0.000
	การรับรู้จริง	3.22	0.96		
2	มีการ Update ข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ				
	ความคาดหวัง	3.99	0.85	8.654*	0.000
	การรับรู้จริง	3.13	0.98		
3	จัดให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมอ				
	ความคาดหวัง	3.55	0.94	6.219*	0.000
	การรับรู้จริง	2.87	0.92		
4	ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว				
	ความคาดหวัง	4.12	0.84	9.739*	0.000
	การรับรู้จริง	3.09	0.93		
5	มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง				
	ความคาดหวัง	3.68	1.09	7.822*	0.000
	การรับรู้จริง	2.81	0.95		
	ความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าโดยรวม	3.86	0.785	9.409*	0.000
	การรับรู้จริงด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าโดยรวม	3.02	0.763		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 การทดสอบสมมติฐานจากการเปรียบเทียบ ความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอก ในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับ .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการ

บริการการจ้างงานภายนอกในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอกในข้อ 1-5 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการการจ้างงานภายนอกทุกข้อแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้จริงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้จริงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การรับรู้จริงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก	n	พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
1. การได้รับทักษะใหม่จากการจ้างงานภายนอก	101	0.080	0.429	ไม่มีความสัมพันธ์
2. เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดี	101	0.173	0.084	ไม่มีความสัมพันธ์
3. เกิดการทำงานในระดับกลยุทธ์	101	-0.120	0.231	ไม่มีความสัมพันธ์
4. การดำเนินงานของสายงานหลักมีประสิทธิภาพ	101	0.012	0.907	ไม่มีความสัมพันธ์
5. องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว	101	0.014	0.888	ไม่มีความสัมพันธ์
6. องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว	101	0.089	0.375	ไม่มีความสัมพันธ์
7. ต้องการปรับปรุงอัตราส่วนทางการเงินขององค์กร	101	0.081	0.421	ไม่มีความสัมพันธ์
8. ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น	101	0.229*	0.021	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
9. ลดความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการได้	101	0.075	0.457	ไม่มีความสัมพันธ์
10. ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น	101	-0.039	0.697	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกโดยรวม	101	0.100	0.318	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการรับรู้จริงในด้านลักษณะของงานจ้างงานภายนอกโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .318 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1 การรับรู้จริงในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกในข้อลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น มีค่า Sig.(2-tailed) 0.021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงในข้อลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .229 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีการรับรู้จริงในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกในข้อลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น มาก จะมีพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกแน่นอน

2 เกิดระบบการจัดการที่ดี เกิดการทำงานในระดับกลยุทธ์ องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว ต้องการปรับปรุงอัตราส่วนทางการเงินขององค์กร การได้รับทักษะใหม่จากการจ้างงานภายนอก ลดความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการได้ ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว การดำเนินงานของสายงานหลักมีประสิทธิภาพมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .084 , .231 , .375 , .421 , .429 , .457 .697 , .888 และ .907 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกทุกข้อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงด้านความเชื่อถือของการใช้บริการจ้างงานภายนอก	n	พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
1. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้การจ้างงานภายนอก	101	0.011	0.917	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ความเป็นผู้นำในตลาดของผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก	101	0.093	0.352	ไม่มีความสัมพันธ์
3. เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร	101	0.019	0.850	ไม่มีความสัมพันธ์
4. มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	101	0.055	0.583	ไม่มีความสัมพันธ์
5. มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร	101	-0.064	0.523	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกโดยรวม	101	0.028	0.779	ไม่มี ความสัมพันธ์

จากตาราง 34 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความเชื่อถือของงานจ้างงานภายนอกโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .779 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเป็นผู้นำในตลาดของผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร และในข้อความมีชื่อเสียงของผู้ให้การจ้างงานภายนอก และ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .352 , .523 , .583 , .850 และ .917 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกโดยในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกทุกข้อ ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงด้านความเชื่อมั่นของการ ใช้บริการจ้างงานภายนอก	n	พฤติกรรมการใช้บริการ จ้างงานภายนอก		ระดับ ความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
1. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความ สามารถในการบริการงานครบทั้งวงจร	101	0.138	0.167	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความ สามารถให้บริการได้ตามที่องค์กรต้องการ	101	0.182	0.069	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกต้อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	101	0.057	0.572	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสพ การณ์ในการให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้	101	0.156	0.119	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความ พร้อมด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่มีความรู้ และทักษะในงานที่ให้บริการ	101	0.074	0.465	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความเชื่อมั่นของการ จ้างงานภายนอกโดยรวม	101	0.150	0.135	ไม่มี ความสัมพันธ์

จากตาราง 35 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความเชื่อมั่นของงานจ้างงานภายนอกโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ โดยมีค่า Sig.(2-tailed)เท่ากับ .135 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถให้บริการได้ตามที่องค์กรต้องการ ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสพการณ์ในการให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้ ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถในการบริการงานครบทั้งวงจร ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ และผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกต้องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .069 , .119 , .167 , .465 และ .572 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก โดยในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกทุกข้อ ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	n	พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
1. มีการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	101	0.090	0.368	ไม่มีความสัมพันธ์
2. มีการ Update ข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ	101	0.078	0.441	ไม่มีความสัมพันธ์
3. จัดให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมอ	101	0.153	0.128	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	101	0.102	0.309	ไม่มีความสัมพันธ์
5. มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	101	0.014	0.888	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าโดยรวม	101	0.108	0.283	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 36 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของงานจ้างงานภายนอกโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .283 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จัดให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมอ ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีการ Update ข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ และมีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่องพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .128 , .309 , .368 , .441 และ .888 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก โดยในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอกทุกข้อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 37 แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน</p>	
<p>สมมติฐานที่ 1.1 ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน</p>	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1.2 ทุนจดทะเบียน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน</p>	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1.3 จำนวนพนักงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน</p>	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ของบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน</p>	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1.5 การมีผู้ร่วมลงทุน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน</p>	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1.6 อายุบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน</p>	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1.7 การคัดเลือกผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน</p>	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 37 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกแต่ละด้านแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 2.1 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้จริงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	
สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 37 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก

ผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยจะช่วยให้ทราบถึงคุณภาพของการให้บริการจ้างงาน ภายนอกในมุมมองของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการ โดยผลการวิเคราะห์ จะช่วยให้เข้าใจถึงความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อ คุณภาพของการบริการ รวมทั้งทราบถึงคุณภาพบริการในด้านต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อ พฤติกรรมการใช้บริการ ข้อมูลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการ ให้บริการให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริโภค ข้อมูลที่ได้ยังเป็นแนวทางการ พัฒนาธุรกิจบริการจ้างงานภายนอกให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด

สังเขปความมุ่งมา ย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวน พนักงาน รายได้ของบริษัท รูปแบบการประกอบธุรกิจ ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การ คัดเลือกผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการพฤติกรรมการเลือกใช้บริการจ้างงานภายนอกของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงความคาดหวัง และการรับรู้จริงต่อลักษณะของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก การดูแล เอาใจใส่ลูกค้า มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้จริง ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพ มหานครแตกต่างกัน
2. บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของ การบริการการจ้างงานภายนอกแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. การรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ ใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัทเอกชน ที่ให้บริการจ้างงานภายนอกในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยกำหนดจาก บริษัทเอกชนที่ให้บริการจ้างงานภายนอกในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงกำหนดขนาดตัวอย่าง 92 ตัวอย่าง แต่เนื่องจากการเก็บแบบสอบถามบางตัวอย่างอาจเกิดการไม่สมบูรณ์ จึงสำรองเผื่อไว้ 9 ตัวอย่าง หรือ 10 % รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 101

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการจ้างงานภายนอก โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการจ้างงานภายนอก เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด (Open – end question) จำนวน 2 ข้อ แบบสอบถามปลายปิด (Close – end Questions) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

- แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด จำนวน 1 ข้อ
- แบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด จำนวน 7 ข้อ

โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลได้ดังนี้

ข้อที่ 1 ตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 ประเภทธุรกิจ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 3 ทุนจดทะเบียนของบริษัท เป็น Ratio scale ได้จัดกลุ่มข้อมูลใหม่เป็น 5 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานคือ

- 1.1 ต่ำกว่า 50 ล้านบาท
- 1.2 51 – 500 ล้านบาท
- 1.3 501 – 1,000 ล้านบาท
- 1.4 1,001 – 1,500 ล้านบาท
- 1.5 1,501 ล้านบาทขึ้นไป

เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 4 จำนวนพนักงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 รายได้โดยเฉลี่ยของบริษัท เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 6 ผู้ร่วมลงทุน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 7 บริษัทก่อตั้งมาแล้ว.....ปี เป็น Ratio Scale ได้จัดกลุ่มข้อมูลใหม่เป็น 6 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานคือ

1.1 ต่ำกว่า 10 ปี

1.2 11 – 20 ปี

1.3 21 – 30 ปี

1.4 31 – 40 ปี

1.5 41 – 50 ปี

1.6 51 ปีขึ้นไป

เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 8 สถานะ ปัจจุบัน / แผนอนาคตเกี่ยวกับการจ้างงานภายนอก เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 9 การคัดเลือกผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก เป็น ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 10 สาเหตุของการจ้างงานภายนอก เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – end Questions) คำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) จำนวน 25 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1 – 25 ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| 1. ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า | จำนวน 5 ข้อ |

โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกเป็นความหวังและการรับรู้ได้ดังนี้

ค่าประเมิน	ระดับความคาดหวัง
5	คาดหวังมากที่สุด
4	คาดหวังค่อนข้างมาก
3	เฉยๆ
2	คาดหวังค่อนข้างน้อย
1	คาดหวังน้อยที่สุด

ค่าประเมิน	ระดับการรับรู้
5	เป็นจริงมากที่สุด
4	เป็นจริง
3	เฉยๆ
2	ไม่เป็นจริง
1	ไม่เป็นจริงมากที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม 25 ข้อดังกล่าว จะใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8 – 11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของความคาดหวังและการรับรู้

ความคาดหวัง

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	คาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	คาดหวังค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	คาดหวังค่อนข้างน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	คาดหวังน้อยที่สุด

การรับรู้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	เป็นจริงมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	เป็นจริง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่เป็นจริง
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก หลังจากใช้ บริการจ้างงานภายนอก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – end Questions) จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะคำถามแตกต่างกัน ดังนี้

- แบบสอบถามปลายปิด (Close – end Questions) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 5 เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- แบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4 เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท Ratio scale

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลการจ้างงานภายนอก จาก หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ข้อมูล จากอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามในงานวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการจ้างงานภายนอก”
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข
4. นำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม จากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่ม ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นได้ของเครื่องมือ (Reliability of the Questionnaires) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เป็นสถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 449)
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้
 - 1.1 หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ
 - 1.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 101 บริษัท โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้
 - 1.1 ขอจดหมายแนะนำตัวจากทางบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
 - 1.2 ผู้วิจัยและทำการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง
 - 1.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน กันยายน – พฤศจิกายน 2548

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วลงรหัส (Coding)
2. การประมวลผลข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วบันทึกลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC ในการคำนวณค่าทางสถิติ โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ
 - 1.1 ข้อมูลของบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท รูปแบบการประกอบธุรกิจ ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ความคาดหวังที่จะได้รับต่อการบริการจ้างงานภายนอก โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
 - 1.3 การรับรู้จริงที่ได้รับต่อการบริการจ้างงานภายนอก โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

- 1.4 พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ
 - 2.1 โดยใช้สถิติ t – test และใช้สถิติ One – Way Analysis of Variance : ANOVA (F – test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท รูปแบบการประกอบธุรกิจ ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ สาเหตุการจ้างงานภายนอก
 - 2.2 โดยใช้สถิติ Paired t – test เพื่ออธิบายถึงความคาดหวังและการรับรู้จริงที่ได้รับต่อการบริการจ้างงานภายนอก
 - 2.3 โดยใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงที่ได้รับจากการจ้างงานภายนอก กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 101 บริษัท พบว่ากลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ จำนวน 83 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 82.18 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.90 เป็นกรรมการผู้จัดการ จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5.94 และอื่นๆ เช่น ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าแผนก จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.98 ตามลำดับ

ส่วนของประเภทธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่เป็นประเภทธุรกิจด้านการผลิต จำนวน 48 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 47.52 รองลงมาเป็นธุรกิจด้านการบริการ จำนวน 40 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 39.61 เป็นธุรกิจตัวแทนจัดจำหน่าย จำนวน 13 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.87 ตามลำดับ

ส่วนของทุนจดทะเบียน กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดมีทุนจดทะเบียน 751 - 1,500 ล้านบาท จำนวน 26 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.74 รองลงมา มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 50 ล้านบาท จำนวน 23 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.78 มีทุนจดทะเบียน 50 - 150 ล้านบาท จำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.79 มีทุนจดทะเบียน 151 - 300 ล้านบาท จำนวน 17 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.83 และมีทุนจดทะเบียน 301 - 750 ล้านบาท จำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.86 ตามลำดับ

ส่วนของจำนวนพนักงาน กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม มากกว่าครึ่งมีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 500 คน จำนวน 54 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 53.47 รองลงมา มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คน จำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.66 และมีจำนวนพนักงาน 501 - 1,000 คน จำนวน 13 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.87 ตามลำดับ

ส่วนของรายได้ต่อปีของบริษัท กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดมีรายได้ 301 - 750 ล้านบาท และมากกว่า 1,500 ล้านบาท จำนวน 22 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.78 เท่ากัน รองลงมา มีรายได้ 50 - 150 ล้านบาท จำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.79 มีรายได้ 751 - 1,500 ล้านบาท จำนวน 19 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.82 มีรายได้ไม่เกิน 50 ล้านบาท จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.89 และมีรายได้ 151 - 300 ล้านบาท จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5.94 ตามลำดับ

ส่วนของผู้ร่วมลงทุน กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ร่วมลงทุน จำนวน 69 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 68.32 ส่วนบริษัทที่มีผู้ร่วมทุน ประเทศที่ร่วมทุน มีประเทศอเมริกา / ยุโรป จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.86 มีประเทศญี่ปุ่น จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.89 มีประเทศ อื่นๆ เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ และฮ่องกง จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.96 มีประเทศไต้หวัน จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.98 และมีประเทศจีน จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 0.99 ตามลำดับ

ส่วนของอายุบริษัท กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดมีอายุ 11 - 20 ปี จำนวน 30 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมา มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 25 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีอายุต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.86 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.86 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.89 และมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5.94 ตามลำดับ

ส่วนของสถานะปัจจุบัน /แผนอนาคตเกี่ยวกับการใช้บริการจ้างงานภายนอก กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันใช้อยู่บ้าง จำนวน 101 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีแผนจะใช้ภายใน 1 - 3 ปี ไม่มีผู้ตอบ คิดเป็นร้อยละ 00.00

ส่วนของการคัดเลือกผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดคัดเลือกผู้ให้บริการโดยผู้บริหารระดับสูงสั่งการ จำนวน 43 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 42.57 รองลงมา คัดเลือกโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาแนวทาง จำนวน 22 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.78 คัดเลือกโดยมีผู้เสนอดำเนินการ จำนวน 19 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.82 และ

คัดเลือกโดยผู้ปฏิบัติการแสดงความจำนง จำนวน 17 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.83 และอื่นไม่มีผู้สอบคิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ส่วนสาเหตุของการจ้างงานภายนอก กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดมีสาเหตุมาจากบุคลากรไม่เพียงพอ จำนวน 40 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมา มีสาเหตุมาจากบุคลากรขาดความชำนาญ จำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.66 มีสาเหตุมาจากไม่สามารถบริหารจัดการเองได้ จำนวน 32 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.68 และมีสาเหตุมาจากงบประมาณจำกัด จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.85 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก สามารถจำแนกในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ความคาดหวังด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกมีความคาดหวังด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85
2. ความคาดหวังด้านความเชื่อถือการใช้บริการจ้างงานภายนอก มีความคาดหวังด้านความเชื่อถือของใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68
3. ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นการใช้บริการจ้างงานภายนอก มีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นของใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03
4. ความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการใช้บริการจ้างงานภายนอก มีความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86
5. การรับรู้จริงด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก มีการรับรู้จริงด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับเฉย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24
6. การรับรู้จริงด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก มีการรับรู้จริงด้านความเชื่อถือของใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16
7. รับรู้จริงด้านความเชื่อมั่นของใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26
8. การรับรู้จริงด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก มีการรับรู้จริงด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.02

ความพึงพอใจของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง สามารถจำแนกในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านลักษณะของการใช้บริการจ้างงานภายนอก มีความพึงพอใจด้านความลักษณะของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.61
2. ความพึงพอใจด้านความเชื่อถือของการใช้บริการจ้างงานภายนอก มีความพึงพอใจด้านความเชื่อถือของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.53
3. ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของการใช้บริการจ้างงานภายนอก มีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.77
4. ความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการใช้บริการจ้างงานภายนอก มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการใช้บริการจ้างงานภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.83

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการใช้บริการโดยจะยังใช้บริการจ้างงานภายนอกต่อไป

ในเรื่องรูปแบบของการจ้างงานภายนอกที่บริษัทท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะมีรูปแบบของการจ้าง ระดับ 2 บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบโครงการทั้งหมดส่วนผู้ให้บริการเป็นผู้รับช่วงดำเนินการตามบริษัทกำหนดทั้งหมดจำนวน 69 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาเป็นรูปแบบระดับ 1 บริษัทรับผิดชอบงานในหน้าที่ทั้งหมด ผู้ให้บริการรับงานมาทำเป็นครั้งคราว จำนวน 61 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.52 เป็นรูปแบบระดับ 3 บริษัทรับผิดชอบพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองวิสัยทัศน์และคุณค่าของบริษัทโดยคัดเลือกบริษัทผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมาบริหารงานให้ทั้งโครงการ จำนวน 38 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.52 เป็นรูปแบบระดับ 5 "พันธมิตรทางกลยุทธ์" บริษัทไม่ต้องมีพนักงานประจำในบางส่วนงานอีกต่อไป แต่ใช้พนักงานของบริการการจ้างงานภายนอกทั้งหมดในส่วนงานนั้น จำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.79 และเป็นรูปแบบ ระดับ 4 "พันธมิตรธุรกิจ" บริษัทคงเหลือพนักงานในบางส่วนงานไม่มากนักแต่ใช้พนักงานของบริษัทให้บริการการจ้างงานภายนอกนั้นเข้าไปอยู่ในส่วนงานนั้นแทนเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบงานบริการทั้งหมด หรือเกือบทั้งหมด จำนวน 28 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.17

กรณีบริษัทเคยใช้บริการจ้างงานภายนอก บริษัทได้สิ้นสุด/เลิก สัญญากับผู้ให้บริการ การจ้างงานภายนอกหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เคยสิ้นสุด/เลิก สัญญากับผู้ให้บริการการจ้างงานภายนอก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 56.44 และที่ไม่เคย สิ้นสุด/เลิก สัญญากับผู้ให้บริการการจ้างงานภายนอก มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 43.56

เหตุผลที่เคยสิ้นสุด / เลิก สัญญาจากการใช้บริการจ้างงานภายนอก กลุ่มตัวอย่างบริษัท ที่ตอบแบบสอบถาม มีเหตุผลส่วนใหญ่เนื่องมาจากมีผลงานต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา สัญญามีกำหนด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 ตันทุนดำเนินการสูงกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 และมี สัมพันธภาพที่ไม่ดีเกิดขึ้น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 ตามลำดับ

ประเภทงานที่บริษัทใช้การจ้างงานภายนอกในปัจจุบันของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าประเภทงานที่ใช้มากที่สุด คือ การจ้างงานภายนอกงานรักษาความปลอดภัย การจ้างงานภายนอกงานทำความสะอาด การจ้างงานภายนอกงานขนส่ง การจ้างงานภายนอก งานรับ – ส่งเอกสาร การจ้างงานภายนอกงานขับรถยนต์ การจ้างงานภายนอกงานผลิต การ จ้างงานภายนอกงานซ่อมบำรุง การจ้างงานภายนอกงานเทคโนโลยีข้อมูล การจ้างงานภายนอก งานการตลาดและขาย การจ้างงานภายนอกงานคลังสินค้า การจ้างงานภายนอกงานบริหาร บุคคล การจ้างงานภายนอกงานธุรการ การจ้างงานภายนอกงานบริการลูกค้า การจ้างงาน ภายนอกงานการเงิน และการจ้างงานภายนอกงานประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 85.15 , 76.24 , 62.38 , 46.53 , 37.62 , 36.63 , 34.65 , 25.74 , 24.75 , 22.77 , 21.78 , 20.79 , 20.79 , 16.83 และ 15.84 ตามลำดับ

ประเภทงานที่บริษัทไม่ใช้การจ้างงานภายนอกในปัจจุบันของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าประเภทงานที่ไม่ใช้มากที่สุด คือ การจ้างงานภายนอกงาน ประชาสัมพันธ์ การจ้างงานภายนอกงานการเงิน การจ้างงานภายนอกงานบริการลูกค้า การจ้างงานภายนอกงานธุรการ การจ้างงานภายนอกงานบริหารบุคคล การจ้างงานภายนอก งานคลังสินค้า การจ้างงานภายนอกงานการตลาดและขาย การจ้างงานภายนอกงาน เทคโนโลยีข้อมูล การจ้างงานภายนอกงานซ่อมบำรุง การจ้างงานภายนอกงานผลิต การจ้าง งานภายนอกงานขับรถยนต์ การจ้างงานภายนอกงานรับ – ส่งเอกสาร การจ้างงานภายนอก งานขนส่ง การจ้างงานภายนอกงานทำความสะอาด และการจ้างงานภายนอกงานรักษาความ ปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 84.16 , 83.17 , 79.21 , 79.21 , 78.22 , 77.23 , 75.25 , 74.26 , 65.35 , 63.37 , 62.38 , 53.47 , 37.62 , 23.76 และ 14.85 ตามลำดับ

ประเภทงานที่บริษัทใช้การจ้างงานภายนอกในอนาคต ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประเภทงานที่คาดว่าจะใช้มากที่สุด คือ การจ้างงานภายนอกงานรักษาความปลอดภัย การจ้างงานภายนอกงานทำความสะอาด การจ้างงานภายนอกงานขนส่ง การจ้างงานภายนอกงานรับ – ส่งเอกสาร การจ้างงานภายนอกงานขับรถยนต์ การจ้างงานภายนอกงานซ่อมบำรุง การจ้างงานภายนอกงานผลิต การจ้างงานภายนอกงานการตลาดและขาย การจ้างงานภายนอกงานเทคโนโลยีข้อมูล การจ้างงานภายนอกงานบริการลูกค้า การจ้างงานภายนอกงานธุรการ การจ้างงานภายนอกงานคลังสินค้า การจ้างงานภายนอกงานประชาสัมพันธ์ การจ้างงานภายนอกงานบริหารบุคคล และการจ้างงานภายนอกงานการเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย 89.11 , 80.20 , 72.28 , 61.39 , 52.48 , 50.50 , 48.51 , 41.58 , 36.63 , 27.72 , 28.71 , 25.74 , 24.75 , 23.76 , และ 19.80 ตามลำดับ

ประเภทงานที่บริษัทใช้การจ้างงานภายนอกในอนาคต ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประเภทงานที่คาดว่าจะไม่ใช้มากที่สุด คือ การจ้างงานภายนอกงานการบริหารเงิน การจ้างงานภายนอกงานบริหารบุคคล การจ้างงานภายนอกงานประชาสัมพันธ์ การจ้างงานภายนอกงานคลังสินค้า การจ้างงานภายนอกงานธุรการ การจ้างงานภายนอกงานบริการลูกค้า การจ้างงานภายนอกงานเทคโนโลยีข้อมูล การจ้างงานภายนอกงานการตลาดและขาย การจ้างงานภายนอกงานผลิต การจ้างงานภายนอกงานซ่อมบำรุง การจ้างงานภายนอกงานขับรถยนต์ การจ้างงานภายนอกงานรับ – ส่งเอกสาร การจ้างงานภายนอกงานขนส่ง การจ้างงานภายนอกงานทำความสะอาด และการจ้างงานภายนอกงานรักษาความปลอดภัย และ โดยมีค่าเฉลี่ย 80.20 , 76.24 , 75.25 , 74.26 , 72.28 , 71.29 , 63.37 , 58.42 , 51.49 , 49.50 , 47.52 , 38.61 , 27.72 , 19.80 และ 10.89 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านข้อมูลบริษัท ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 7 สมมติฐาน ดังนี้คือ

สมมติฐานที่ 1.1 ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ทุนจดทะเบียน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 จำนวนพนักงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ของบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 การมีผู้ร่วมลงทุน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 อายุบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 การคัดเลือกผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกแต่ละด้านแตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 4 สมมติฐาน ดังนี้คือ

สมมติฐานที่ 2.1 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 บริษัทมีความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้จริงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้คือ

การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้จริงในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1 การรับรู้จริงในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกในข้อลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น คือ ถ้าบริษัทมีการรับรู้จริงในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกในข้อลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น มาก จะมีพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกแน่นอน

2 การรับรู้จริงในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกในข้อ เกิดระบบการจัดการที่ดี เกิดการทำงานในระดับกลยุทธ์ องค์กรมีความสามารถในการปรับตัว ต้องการปรับปรุงอัตราส่วนทางการเงินขององค์กร การได้รับทักษะใหม่จากการจ้างงานภายนอก ลดความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการได้ ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว การดำเนินงานของสายงานหลักมีประสิทธิภาพ การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอกทุกข้อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในข้อ ความเป็นผู้นำในตลาดของผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร มีความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร และในข้อความมีชื่อเสียงของผู้ให้การจ้างงานภายนอก พบว่า การรับรู้จริงในด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในข้อ ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถให้บริการได้ตามที่องค์กรต้องการ ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสบการณ์ในการให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้ ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความสามารถในการบริการงานครบทั้งวงจร ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในงานที่ให้บริการ และผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกต้องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พบว่า การรับรู้จริงในด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอกกับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในข้อ จัดให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมอ ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีการเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีการ Update ข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ และมีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พบว่า การรับรู้จริงของผู้บริโภคในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญ มาอภิปรายได้ดังนี้

1. ความคาดหวังของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก ต่อคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอก ผลจากการวิจัย พบว่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอก จากเกณฑ์การประเมินคุณภาพสินค้าและบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ทั้งนี้อาจจะเกิดจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความความหวังของลูกค้า ซึ่งพาราสุรามาน , ไชธธมอล และ แบร์รี่ (Parasuraman , Zeithmal and Berry. 1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่การได้รับการบอกเล่าคำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อและจากผู้ให้บริการ ท้ายที่สุดคือราคา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 47) การคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น เพื่อนจากนักการตลาดและจากข้อมูลคู่แข่งซึ่งถ้านักการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์ได้เกินจริงผู้บริโภคจะมีความหวังในผลิตภัณฑ์สูงเกินจริงจะทำให้ผู้ซื้อผิดหวังเมื่อตัดสินใจซื้อ ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (การทำงานของผลิตภัณฑ์) สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction) ตัวอย่าง Xerox มีการรับประกัน 3 ปี ในการรับประกันค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ของสินค้า สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือนักการตลาดจะต้องค้นหาและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาหรือแนวคิดทางการตลาด (Marketing Concept)

2. การรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก ต่อคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอก ผลจากการวิจัย พบว่า มีการรับรู้จริงต่อคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพสินค้าและบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอก อยู่ในระดับเฉยๆ ซึ่ง กรอนรูส์ (Gronroos.1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับ การรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าไม่เป็นจริงการรับรู้ถึงคุณภาพโดยรวมจะต่ำ แต่ถ้าความคาดหวังของลูกค้าที่ทั้งไว้ตรงกับ การรับรู้ถึงคุณภาพในสินค้า หรือบริการนั้นจะสูง โดยที่ความ

คาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจาก การสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ในบางครั้งความคาดหวังของลูกค้ายังมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วย โดยสามารถที่จะอธิบายถึงข้อแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผวนกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้นทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้บริการต้องสามารถให้บริการได้อย่างดี จึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่สูง หรือเกินกว่าความปกติจากความเป็นจริง เมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจรู้สึกที่ไม่พอใจได้

3. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพของการใช้บริการ
 จ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัย พบว่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพของการบริการจ้างงานภายนอกมากกว่าการรับรู้จริงในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของแอสเซล (Assael, 1998 : 218) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการของบุคคลในการเลือก (Select) ประมวล (Organize) และตีความ (Interpret) สิ่งเร้า จนเกิดเป็นภาพรวมของสิ่งนั้นๆ การรับรู้ของผู้บริโภคแต่ละคนจึงแตกต่างกัน เนื่องจากการรับรู้ขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยม ความคาดหวังของบุคคลเป็นสำคัญ ดังนั้นแม้สถานการณ์ที่มีสิ่งเร้าเหมือนกันผู้บริโภคแต่ละคนจะมีการรับรู้ที่แตกต่าง โดยมี

การเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) เป็นกระบวนการแรกของการรับรู้ ผู้บริโภคจะเลือกดูสิ่งที่ตนสนใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยผู้บริโภคจะเลือกรับข่าวสารจากพื้นฐานทางจิตวิทยา (Psychological Set) เนื่องจากในวันหนึ่งๆ มีข่าวสารเข้ามามากมาย ผู้บริโภคไม่สามารถรับรู้ข่าวสารได้ทั้งหมด จึงจำเป็นต้องเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนสนใจ และสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งกระบวนการเลือกรับรู้ของผู้บริโภคมี 2 ขั้นตอน คือ (1) การเปิดรับ (Exposure) เกิดขึ้นเมื่อประสาทสัมผัสต่างๆ ของผู้บริโภคได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ผู้บริโภคจะเปิดรับต่อสิ่งเร้าหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสนใจและความเกี่ยวพันต่อสิ่งเร้าของผู้บริโภค (2) ความสนใจ (Attention) ผู้บริโภคจะเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนสนใจและสนองความต้องการของตนได้ หรืออย่างน้อยที่สุดก็เลือกสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตน

การเลือกประมวลข้อมูล (Perceptual Organization) เป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคจัดกลุ่มข่าวสารจากแหล่งต่างๆ จนเกิดเป็นภาพที่สมบูรณ์ โดยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ของสินค้า ไม่ว่าจะเป็นโฆษณา ระดับราคาสินค้า ช่องทางการจัดจำหน่าย ลักษณะของตราสินค้า และอื่นๆ จนเกิดเป็นภาพรวมของสินค้าในใจผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคมักจะมีแนวโน้มในการรวบรวมสิ่งที่รับรู้เป็นภาพรวม

การเลือกตีความ (Perceptual Interpretation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการรับรู้แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ (1) การเลือกตีความโดยจัดเป็นประเภท (Categorization) ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังเป็นการจัดประเภทข่าวสารใหม่กับข่าวสารเดิมที่มีอยู่แล้ว (2) การเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้า 2 ตัว (Inference) เช่น การเลือกตีความระหว่างราคาและคุณภาพ โดย

ผู้บริโภคมักจะตีความว่าสินค้าราคาแพงมักจะมีคุณภาพดี เป็นต้น การตีความการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริโภคจะเลือกและประมวลสิ่งเคำบนพื้นฐานของความคิด ความเชื่อ และประสบการณ์ของตน

4. ผลการหาความสัมพันธ์ของการรับรู้จริงกับพฤติกรรมการใช้บริการ ของบริษัท เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัย พบว่า การรับรู้จริงต่อคุณภาพของการบริการ จ้างงานภายนอกจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพสินค้าและบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ด้านความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของการจ้างงานภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยและทฤษฎีใด ถึงแม้จะมีการรับรู้จริงต่ำกว่าความคาดหวังแต่บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการใช้บริการจ้างงานภายนอกยังคงมีความจำเป็นต้องใช้บริการจ้างงานภายนอกต่อไปถึงแม้ว่าการรับรู้จริงของคุณภาพสินค้าและบริการทั้ง 4 ด้านดังกล่าวจะต่ำกว่าความคาดหวัง อาจมาจากสาเหตุที่ยังคงมีผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีจำนวนน้อยไม่มากพอที่จะเปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือยังคงมีการใช้บริการจ้างงานภายนอกต่อไปแต่มีการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกจนกว่าจะมีการความพึงพอใจต่อการบริการจ้างงานภายนอกที่ได้รับ อีกทั้งการรับรู้จริงในด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ในข้อที่ 8 ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น เป็นข้อที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังเพียงข้อเดียว แต่เป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการใช้บริการจ้างงานภายนอกเห็นว่าการใช้บริการจ้างงานภายนอกช่วยลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ ผลตอบแทนที่ให้อาจในกรณีที่จ้างพนักงานประจำ แต่เมื่อมีการใช้บริการจ้างงานภายนอกสามารถลดต้นทุนในส่วนนี้ลงได้

5. ผลการศึกษาข้อมูลบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ตำแหน่ง ประเภท ธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน รายได้ของบริษัท ผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท การคัดเลือกผู้ให้บริการ พบว่า ข้อมูลบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามทุกข้อแตกต่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยและทฤษฎีใด ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุพฤติกรรมการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินธุรกิจแบบใดก็ตาม ย่อมมีความต้องการหรือพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกที่เหมือนกัน ซึ่งการให้บริการจ้างงานภายนอกเป็นการให้บริการที่ผู้ให้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความจำเป็นโดยมองที่ผลประโยชน์ที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับเงินที่ได้จ่ายไป เช่นเดียวกับการซื้อบริการที่มองความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. จากการศึกษาทำให้ทราบว่าบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ ประเภทธุรกิจด้านการผลิต มีทุนจดทะเบียน 751 - 1,500 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 500 คน รายได้ต่อปีของบริษัท 301 - 750 ล้านบาท ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ร่วมลงทุน อายุบริษัท 11 - 20 ปี ปัจจุบันใช้บริการจ้างงานภายนอกอยู่บ้าง การคัดเลือกผู้ให้บริการโดยผู้บริหารระดับสูงสั่งการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากบุคลากรไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกเมื่อทราบข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอกชนที่ใช้บริการจ้างงานภายนอกแล้วสามารถปรับกลยุทธ์ของการให้บริการและหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

2. บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ดังนั้นผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกควรจะมีการปรับกลยุทธ์ของการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง

3. บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้จริงด้านลักษณะของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อถือของการจ้างงานภายนอก ความเชื่อมั่นของการจ้างงานภายนอก การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับเฉยๆ ดังนั้นผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีข้อมูลการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการจ้างงานภายนอกว่าไม่ดี ต้องแก้ไขปรับปรุงพัฒนาการบริการจ้างงานภายนอกให้ดีขึ้น

4. บริษัทผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกต้องหาวิธีการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอก และเมื่อทราบพฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกแล้วก็จะสามารถพัฒนาการรับรู้จริงให้ดีขึ้น

5. จากการศึกษาความคาดหวังของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความคาดหวังการใช้บริการจ้างงานภายนอกสูงกว่าการรับรู้จริง แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจการใช้บริการ ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการต้องพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจต่อไป โดยทำการปรับปรุงการให้บริการดังต่อไปนี้

5.1 มีการวัดผลความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

5.2 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก โดยทั้งบริษัทผู้ให้บริการเอง และบริษัทผู้ใช้บริการ เพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

5.3 จัดการอบรมพัฒนาการทำงานให้กับพนักงานผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง โดยหาหลักสูตรการอบรมที่เป็นประโยชน์ในการทำงานให้กับผู้บริษัทผู้ใช้บริการ หรือหลักสูตรที่สร้างความสามารถในการทำงานให้มากขึ้น ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งบริษัทผู้ให้บริการ และบริษัทผู้ใช้บริการ อีกทั้งตัวพนักงานเองก็จะมีความรู้ความสามารถมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเจาะลึกลงไปเรื่องการจ้างงานภายนอกกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร โดยเป็นการศึกษาดูว่า การจ้างงานภายนอกที่เกิดขึ้นนั้นมีผลดีและช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรได้จริงหรือไม่
2. ควรทำการศึกษาเรื่องการติดตามและการประเมินผลความสำเร็จของการจ้างงานภายนอก โดยเป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของการจ้างงานภายนอก

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญ.
- दनัย เทียนพุ่ม และคนอื่นๆ. (2541). *รายงานการวิจัยทิศทางและบทบาทการบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2550)*. กรุงเทพฯ : สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.
- บุญเต็ม พันรอบ. (2528). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- พงษ์พันธ์ ตระกูลศรีชัย. (2547). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมการใช้สินค้าและบริการของร้านโนเกียชอป ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณี วรานุกุลศักดิ์. (2546). *ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลราชวิถี*. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1 – 8* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- . (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 9 – 15*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มุกข์วิเชียร สุทธิวรฤทธิ์. (2547). *ความคาดหวังกับบริการจริงที่ได้รับของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอยุธยาอลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีพนักงานให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ในศูนย์ดูแลลูกค้า*. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : ประชาชนจำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สุนันทา เลานันท์. (254). *การพัฒนาองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.
- สุรางค์ จันท์เอม. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2540). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์.

วารสาร

ศิริลักษณ์ โจนกิจอำนวย. (2541, ม.ค. – มี.ค.). “Outsourcing กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ.” ใน *วารสารการบริหารธุรกิจ*. (77) : 23 - 36.

สุชาติ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. (2541). “Outsource คืออะไร.” ใน *วารสารนักบริหารคน*. (2) : 17 – 19.

ภาษาอังกฤษ

Assael, H. (1998). **Consumer Behavior and Marketing Action**. 6 th ed. Cincinnati, HO : International Thompson.

Buchanan, E.C. (1996). **Organization downsizing : Effects on human resource development in organization in St.Louis metropolitan area (Missouri)**. Doctoral Dissertation. Illinois University.

Cook, M.F. (1999). **Outsourcing human resource functions : Strategic for providing chanced HR services at lower cost**. New York : AMACOM.

Duran, X. (1999). **Outsourcing the human resources function : An exploratory study of the Canadian high- technology sector**. Master Dissertation. Carleton University.

Greaver, M.F. (1999). **Strategic outsourcing : A structured approach to outsourcing decisions and initiatives**. New York : AMACOM.

Greenwood, R.A. (1999). **Outsourcing : A test of organizational economic , political and strategic models in the human resource management context**. Doctoral Dissertation. Nova Southeastern University.

Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management**. 9 th ed. New Jersey : a Simon & Schuster.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. & Leonard, Berry L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. *Journal of Marketing*.

_____. (1990). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : A Division of Macmillan.

_____. (1988). SERQUAL : A Multiple – item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of retailing* 64 : 12 – 40

Vroom. (1970). **Industrial Social Psychology. Management and Motivation**. New York : McGraw-Hill.

แหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์.(Website)

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน). <http://www.ktb.co.th>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม
เพื่อการวิจัย
เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่าน ช่วยกรอกแบบสอบถามจำนวน 3 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลของบริษัท
- ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการจ้างงานภายนอก
- ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด เป็นการนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของบริษัท

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

1. ตำแหน่ง

- () ผู้จัดการ () ผู้บริหารระดับสูง
 () กรรมการผู้จัดการ () ประธาน
 () อื่นๆ โปรดระบุ

2. ประเภทธุรกิจ

- () ธุรกิจด้านการบริการ
 () ธุรกิจด้านการผลิต
 () ธุรกิจตัวแทนจัดจำหน่าย
 () อื่นๆ โปรดระบุ

3. ทุนจดทะเบียนของบริษัท บาท

4. จำนวนพนักงาน

- () จำนวนพนักงานต่ำกว่า 500 คน
 () จำนวนพนักงาน 501 – 1,000 คน
 () จำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คน

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อปีของบริษัท

- () ไม่เกิน 50 ล้านบาท () 50 – 150 ล้านบาท
 () 151 – 300 ล้านบาท () 301 – 750 ล้านบาท
 () 751 – 1,500 ล้านบาท () มากกว่า 1,500 ล้านบาท

6. ผู้ร่วมลงทุน
- () ไม่มี
- () มี อเมริกา/ยุโรป
- () มี ญี่ปุ่น
- () มี จีน
- () มี เกาหลี
- () มี ไต้หวัน
- () มี อื่นๆ ระบุ
7. บริษัทก่อตั้งมาแล้ว ปี
8. สถานะปัจจุบัน / แผนอนาคตเกี่ยวกับการให้บริการจ้างงานภายนอก
- () ปัจจุบันใช้อยู่บ้าง
- () มีแผนจะใช้ภายใน 1 – 3 ปี
9. ในการคัดเลือกผู้ให้บริการจ้างงานภายนอก บริษัทของท่านคัดเลือกโดย (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)
- () ผู้บริหารระดับสูงสั่งการ
- () ผู้ปฏิบัติการแสดงความจำนง
- () แต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาแนวทาง
- () มีผู้เสนอดำเนินการ
- () อื่นๆ โปรดระบุ
10. สาเหตุของการจ้างงานภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () บุคลากรไม่เพียงพอ
- () บุคลากรขาดความชำนาญงาน
- () งบประมาณจำกัด
- () ไม่สามารถบริหารจัดการเองได้
- () อื่นๆ โปรดระบุ

ระดับความคาดหวังของการใช้ บริการจ้างงานภายนอก	รายการ	ระดับการรับรู้จริงที่ท่านได้จาก การใช้บริการจ้างงาน ภายนอก
1 2 3 4 5 : : : : :	4. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีประสบการณ์ใน การให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้	1 2 3 4 5 : : : : :
: : : : :	5. ผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมีความพร้อมด้าน เทคโนโลยี บุคลากรที่มีความรู้และทักษะในงานที่ ให้บริการ	: : : : :
: : : : :	การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	: : : : :
: : : : :	1. มีการเชื่อมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	: : : : :
: : : : :	2. มีการ Update ข้อมูลให้กับลูกค้าอยู่เสมอ	: : : : :
: : : : :	3. จัดให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอยู่เสมอ	: : : : :
: : : : :	4. ช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	: : : : :
: : : : :	5. มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	: : : : :

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการจ้างงานภายนอกของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1. บริษัทท่านจะใช้บริการจ้างงานภายนอกต่อไปหรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง : : ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ใช้แน่นอน : ___ : ___ : ___ : ___ : ___ : ไม่ใช้แน่นอน

5 4 3 2 1

2. รูปแบบของการจ้างงานภายนอกที่บริษัทท่านใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นแบบใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็น

รูปแบบการใช้บริการจ้างงานภายนอก	ลักษณะของการจ้างงานภายนอก	
	ใช่	ไม่ใช่
ระดับ 1 บริษัทรับผิดชอบงานในหน้าที่ทั้งหมด ผู้ให้บริการรับงานมาทำเป็นครั้งคราว		
ระดับ 2 บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบโครงการทั้งหมด ส่วนผู้ให้บริการเป็นผู้รับช่วงดำเนินการตาม บริษัทกำหนดทั้งหมด		
ระดับ 3 บริษัทรับผิดชอบพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองวิสัยทัศน์และคุณค่าของบริษัท โดยคัดเลือก บริษัทผู้ให้บริการจ้างงานภายนอกมาบริหารงานให้ทั้งโครงการ		
ระดับ 4 “พันธมิตรธุรกิจ” บริษัทลงเหลือพนักงานในบางส่วนงานไม่มากนักแต่ใช้พนักงานของ บริษัทให้บริการจ้างงานภายนอกนั้นเข้าไปอยู่ในส่วนงานนั้นแทนเพื่อทำหน้าที่ รับผิดชอบงานบริการทั้งหมด หรือ เกือบทั้งหมด		
ระดับ 5 “พันธมิตรทางกลยุทธ์” บริษัทไม่ต้องมีพนักงานประจำในบางส่วนงานอีกต่อไป แต่ใช้ พนักงานของบริการจ้างงานภายนอกทั้งหมดในส่วนงานนั้น		

3. ถ้าบริษัทของท่านเคยใช้บริการการจ้างงานภายนอก ท่านได้สิ้นสุด / เลิก สัญญากับผู้ให้บริการการจ้างงานภายนอกหรือไม่
- () เคย () ไม่เคย (โปรดข้ามไปตอบข้อ 6)
4. ถ้าบริษัทของท่านเคยสิ้นสุด / เลิก สัญญาจากการใช้บริการจ้างงานภายนอกด้วยเหตุผลอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () สัญญามีกำหนด
- () มีผลงานต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด
- () ต้นทุนดำเนินการสูงกว่างบประมาณที่ตั้งไว้
- () มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีเกิดขึ้น
- () อื่นๆ โปรดระบุ

5. ประเภทงานที่บริษัทท่านใช้ การจ้างงานภายนอกในปัจจุบันและอนาคตมีอะไรบ้าง

รายการ	ปัจจุบัน		อนาคต	
	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้
1. งานการบริหารเงิน				
2. งานการตลาดและขาย				
3. งานคลังสินค้า				
4. งานบริการลูกค้า				
5. งานขนส่ง				
6. งานเทคโนโลยีข้อมูล				
7. งานธุรการ				
8. งานบริหารบุคคล				
9. งานประชาสัมพันธ์				
10. งานผลิต				
11. งานรักษาความปลอดภัย				
12. งานทำความสะอาด				
13. งานรับ – ส่งเอกสาร				
14. งานขับรถขนถ่าย				
15. งานซ่อมบำรุง				
16. อื่นๆ โปรดระบุ				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ.สุพาดดา สิริกุตตา	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร.ศุภิณญา ญาณสมบุรณ์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวสุณี บุญรุ่ง
วันเดือนปีเกิด	5 ตุลาคม 2520
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จ.ภูเก็ต
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	72/60 ซ.รามคำแหง 40 ถ.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกสรรหาและพัฒนาพนักงาน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ดี เอช เอ สยามวาลา จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนสตรีภูเก็ต
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนสตรีภูเก็ต
พ.ศ. 2543	การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ.) จาก มหาวิทยาลัยทักษิณ
พ.ศ. 2549	บธ.ม.(การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ