

ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

ANTECEDENTS OF COMPETENCY IN MANAGEMENT SKILLED LABOR OF EIGHT
PROFESSIONAL OCCUPATIONS OF THE ENTREPRENEURS ABOUT RECRUITMENT
PROCESS OUTSOURCING (RPO) TO REGISTRATION IN THAILAND

สุปราณี วรรณรุ่ม¹ สุชนนี เมธิโยธิน² และ ภูวรินทร์ นิลรังษี³
Supranee Vanarun¹, Suchonnee Metiyothin², and Puvarin Nilrangsee³

¹หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี
²ดร.ที่ปรึกษาหลัก สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี
³ดร.ที่ปรึกษาร่วม สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน Recruitment Process Outsourcing (RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยได้ศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO และศึกษาถึงมุมมองของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO โดยเป็นการศึกษาวิจัยแบบผสานวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการด้าน RPO จำนวน 25 คน ส่วนการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการด้าน RPO จำนวน 640 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม 5 ระดับ มีค่าความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับเนื้อหา มีค่า IOC = 0.91- 0.98 และมีค่าความเที่ยง = 0.86 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และค่าสถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย และใช้สถิติค่าไค-สแควร์ สำหรับการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ 2) ความมีชื่อเสียง 3)
ประสบการณ์ 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 6) มีการให้บริการ

ในทั่วโลก 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแบบสุดท้ายหลังปรับโมเดลมีค่าสถิติดังนี้ ค่า p -value = 0.208, Chi-Square/ Degree of Freedom (CMIN/DF) = 1.051, GFI = 0.952, NFI = 0.942, RFI = 0.921, IFI = 0.997, TLI = 0.996, CFI = 0.997, AGFI = 0.932, RMSEA = 0.010 และ ค่า RMR = 0.046

2. จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถสรุปได้ว่า ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ พบว่า ปัจจัยหลักในทุก ๆ ด้าน ซึ่งได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลยุทธ์การแข่งขัน การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ และช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครนั้น โดยตัวแปรดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็น รูปแบบของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ เพื่อเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียน ได้มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการนั้นสามารถ บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยตัวแปรแต่ละตัวที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นพบนั้นเป็นตัว แปรที่มีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน อีกทั้งยังได้พบว่าปัจจัย ทุกๆ ตัวนั้นเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญ มีการมุ่งเน้น และยัง สามารถนำไปใช้ในการบริหารในองค์กรในยุคปัจจุบันได้จริง โดยมีผลลัพธ์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับ จากการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ตามที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ออกมา ซึ่งได้แก่ ส่วน แบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผู้สมัครและลูกค้าผู้ใช้บริการมีความ จงรักภักดีต่อองค์กร ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ประสบการณ์สูงหรือมีผู้สมัครที่เป็น ทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพอย่างเพียงพอต่อความต้องการของ ตลาดแรงงาน, สามารถสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ให้กับองค์กรได้

ABSTRACT

This research aimed to study for the Antecedents of competency in management skilled labor of eight professional occupations of the entrepreneurs about recruitment process outsourcing (RPO) to registration in Thailand. The research was to study the Antecedents of competency in management of the entrepreneurs and to study through the perspective of the customer who is using the service to entrepreneurs RPO. This study combines research methods by mixed research methods between quantitative research and qualitative research. For the qualitative research the researcher selected by purposive sampling by employed in-depth interview with entrepreneurs RPO were 25 people. For study the quantitative research the researchers selected by snowball sampling. Data were collected from a sample by questionnaire as the number of customers RPO is the amount of 640 companies. This research used a questionnaire was a five-point rating scale questionnaire with the content validity and item objective congruence index (IOC)

between = 0.91 - 0.98 for the reliability analysis was = 0.86. Standard Deviation The correlation coefficient and the statistics to find quality tools with statistical software to analyze quantitative data. The researcher used the program SPSS for window version 21 and program AMOS version 21 for analysis of the structural equation model (SEM). The data analyzed in this study. Statistics and Chi - Square. Checking for consistency between structural equation model with empirical data.

The result of the research, it was found that.

1. Factors influencing the management for skilled labor in eight of professional occupations of the entrepreneurs RPO consists of 1) expert teams 2) reputation 3) experiences 4) Technology skilled 5) effective communication 6) service in global 7) security and 8) Business Ethics. For the factors that influence the management for labor skilled of eight professional occupations. Are consistent with empirical data. The model after adjusting the final model were as follows: the statistics p-value = 0.208, Chi-Square / Degree of Freedom (CMIN / DF) = 1.051, GFI = 0.952, NFI 0.942, RFI = 0.921, IFI 0.997, TLI = 0.996, CFI 0.997, AGFI = 0.932, RMSEA = 0.010, and the RMR = 0.046

2. The results of qualitative research with in-depth interviews It can be concluded that the management for skilled labor in eight of professional occupations of the entrepreneurs RPO. Found that the main factor in all areas, including Human resource management practices, Competitive strategy, Human resource planning, and Channel of communication with the candidate. By variables such research is to create a model of the competency of the entrepreneur RPO in the management of labor in eight of professional occupations for to entry the market to ASEAN. It is important to make operators that can be administered more effectively. The individual parameters that were studied and found that a variant of a modern up to date. And the circumstances in the present. It also found that each factor. That is a factor that operators RPO most important. The focus and can also be used in the management of the organization in modern times has come true. With the result that the operator would receive from management for skilled labor in eight of professional occupations as a researcher has analyzed which include market share increased, with revenues in both the short and long term, the candidate. And customers are very loyal to the organization, the candidates have the expertise/ experience or a candidate is human resources, labor career in the eighth occupation adequately to the needs of the labor market, to create a brand and brand image for the organization.

คำสำคัญ

ความสามารถในด้านการบริหารจัดการ การเคลื่อนย้ายเสรีของแรงงาน การรับเหมาจ้างงาน เพื่อจัดหาคน บริษัทผู้ประกอบการ

Keywords

Competency in Management the Free Movement of Skilled Labor Recruitment Process Outsourcing (RPO) the Entrepreneurs

ความสำคัญของปัญหา

การรับเหมาจ้างงานเพื่อการจัดหาคน (Recruitment Process Outsourcing) หรือ RPO ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะในการ Outsource งานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ต่อมาได้กลายเป็นที่นิยมมากขึ้นในปี ค.ศ. 1980 และได้มีหลาย ๆ บริษัทได้หันมาทำการ Outsource กันทั้งระบบ เพื่อประโยชน์ ทางด้านภาษีและด้านการจัดหาพนักงาน และในปี ค.ศ. 1990 ในประเทศอังกฤษ โดย เจมส์ แคน ได้มีการพัฒนาในการใช้ระบบการรับเหมาจ้างงานเพื่อการจัดหาคน หรือ (RPO) ขึ้น และได้ภูมิใจในการนำเสนอให้กับพันธมิตรทางธุรกิจในทั่วโลกได้นำระบบนี้มาใช้ในองค์กร (Aishwarya, 2013) ซึ่งการรับเหมาจ้างงานเพื่อการจัดหาคน (RPO) มีผลทำให้กระบวนการรับสมัครงานกลายเป็นสิ่งที่ย่างและสามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงทำให้ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและขยายตัวได้รวดเร็วอย่างมากจนเป็นที่ยอมรับกันมากขึ้น (Serendi, 2012) ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก การรับเหมาจ้างงานเพื่อการจัดหาคน (RPO) ได้มีแนวโน้มในการเจริญเติบโตในอัตราที่สูงกว่าภูมิภาคอื่น ๆ (Mark, 2013) โดยประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเป็นตลาดที่มีอัตราการขยายตัวทางด้านแรงงาน ซึ่งแต่ละประเทศจะมีความหลากหลายทางด้านพื้นฐานความเชื่อ และทัศนคติที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จะเข้ามาให้บริการในตลาดเอเชียแปซิฟิก จะต้องมีการใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงมีพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีในการให้บริการของตนเองให้มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการอยู่เสมอ (Everest Group, 2012) อีกทั้งผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องศึกษาถึงวัฒนธรรมและความแตกต่างของแต่ละประเทศเพื่อนำไปปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้ตรงกับความต้องการของผู้สมัครและลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกนี้ (Dinka, 2010)

ในปัจจุบันแนวโน้มการแข่งขันในการให้บริการในด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (RPO) ได้มีการแข่งขันกันสูงขึ้น เนื่องจากได้มีผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการด้าน RPO นั้นมีอยู่ทั่วโลก และทุก ๆ ผู้ประกอบการต่างมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในคุณภาพและการบริการให้กับผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด และในปี 2558 จะมีการรวมตัวกันเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ ลาว พม่า กัมพูชา บรูไน และเวียดนาม โดย KPMG Asia Pacific Tax Centre (2014) ได้มองว่าการรวมตัวกันของประเทศในสมาชิกอาเซียนจะส่งผลให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพอย่างเสรีเกิดขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา

อาชีพ ซึ่งได้แก่ วิศวกรรม พยาบาล สถาปนิก การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ การบัญชีการบริการ / การท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งแรงงานวิชาชีพข้างต้นเป็นแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์สูง และเป็นผู้ชำนาญการในวิชาชีพนั้นๆ (Joko & Windyastuti, 2013) โดยแรงงานวิชาชีพจำนวนมากจะมีความต้องการที่จะเคลื่อนย้ายเพื่อเข้าไปปฏิบัติงานในประเทศที่เป็นสมาชิกในกลุ่มอาเซียนที่มีศักยภาพและมีผลตอบแทนที่สูงกว่าประเทศที่แรงงานอาชีพได้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ แรงงานวิชาชีพที่จะเคลื่อนย้ายตนเองไปได้อย่างเสรีในพื้นที่โดยไม่มีกีดกันนั้น จะต้องมีคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพให้เป็นไปตามมาตรฐานของข้อตกลงยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements - MRAs) จึงจะทำให้แรงงานวิชาชีพสามารถเข้าไปทำงานหรือให้บริการในประเทศนั้น ๆ ได้ (Chia, 2011)

การเคลื่อนย้ายแรงงานโดยเสรีแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการแรงงานที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ และมีคุณภาพสูงต่อองค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินงานในประเทศไทย ดังนั้นองค์กรผู้ประกอบการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) จะต้องมีการวางแผนและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านกำลังคนเพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาแรงงานที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยองค์กรด้าน RPO จะต้องนำกลยุทธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพและเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้มีประสิทธิภาพและเหนือกว่ากับคู่แข่งในตลาดแรงงานที่ให้บริการประเภทเดียวกัน

จากแนวโน้มของการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (RPO) โดยเฉพาะแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา ที่จะทำการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีไปในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนนี้ จะส่งผลให้เกิดการแข่งขันในการสรรหาแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ในตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยถึงเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ว่ามีกลยุทธ์และปัจจัยใดบ้างที่องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO จะสามารถนำไปพัฒนาและบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ให้เกิดความสำเร็จและเป็นการก่อให้เกิดรายได้และประโยชน์สูงสุดต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

กลยุทธ์และปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จะสามารถนำไปพัฒนาและบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
2. เพื่อศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

3. เพื่อศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งทางผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO และผู้ใช้บริการด้าน RPO ซึ่งได้แก่องค์กรของธุรกิจประเภท โรงพยาบาล โรงแรม โรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจการก่อสร้าง ที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ผู้จัดการแผนกและหัวหน้าทีม ที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในส่วนของงานด้าน RPO โดยผู้วิจัยจะใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวนอย่างน้อย 25 คนหรือจนกว่าจะได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจนข้อมูลอิ่มตัว (Macmillan, 1971)

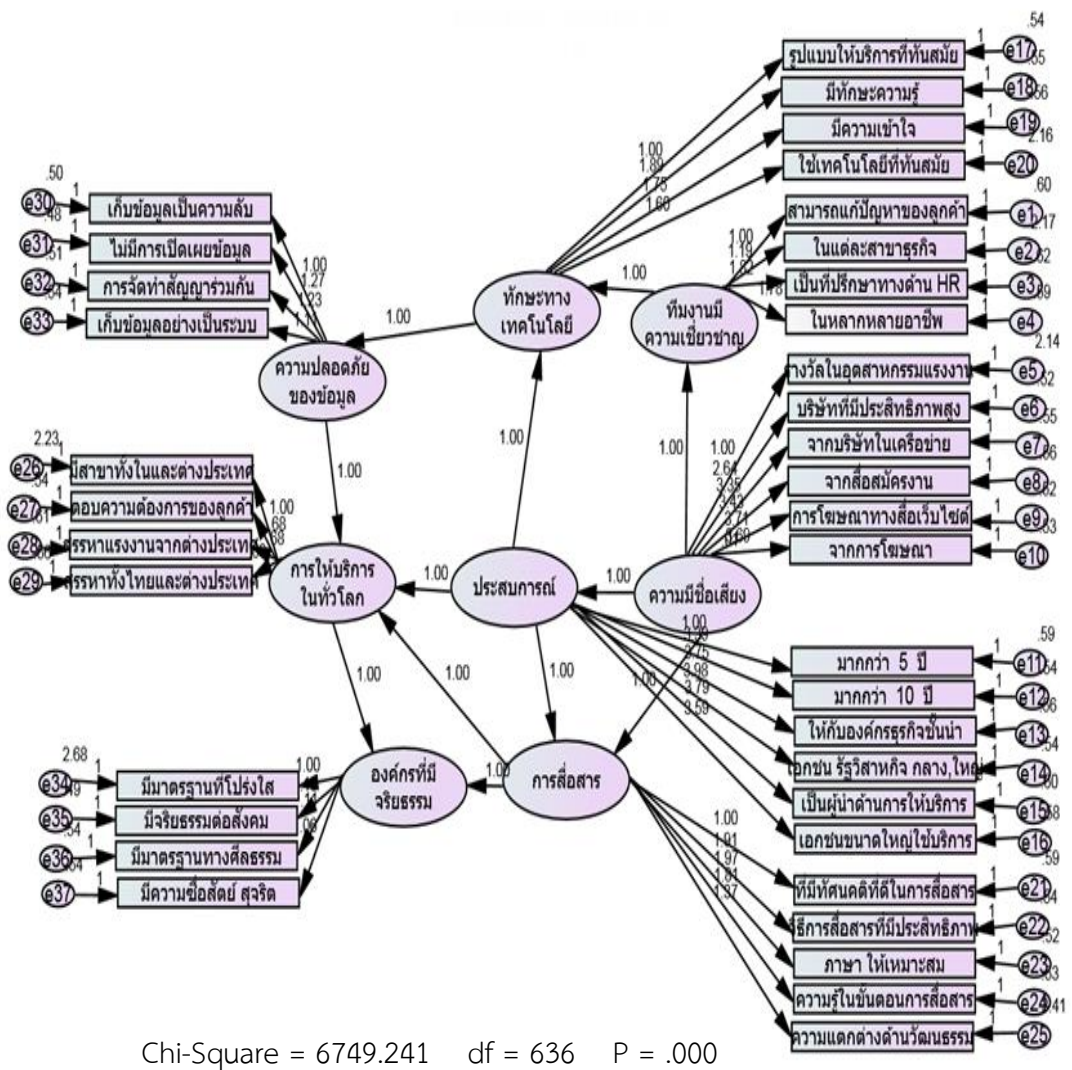
ขั้นตอนที่ 2 ศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับบริษัทที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ซึ่งได้แก่ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการฝ่ายและแผนกด้านทรัพยากรบุคคลขึ้นไป โดยใช้การวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ จำนวนอย่างน้อย 395 บริษัท (Yamane, 1973) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษานี้มีความเพียงพอต่อการอ้างอิงของประชากรที่มีขนาดใหญ่และมีข้อมูลที่มากกว่าจำนวนตัวแปรเป็นอย่างน้อย 5 เท่า

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ โดยนำผลของขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 มาสรุปเป็นผลการวิจัยด้วยกระบวนการวิจัยแบบผสมวิธี โดยแบบสอบถามที่สร้างมีข้อความที่ผู้วิจัยสามารถเก็บหรือวัดได้โดยตรงจากตัวแปรสังเกตได้ หรือตัวแปรบ่งชี้ ที่มีค่าความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับเนื้อหา คือ $IOC = 0.91-0.98$ และแบบสอบถามมีค่าความเที่ยง = 0.86 ซึ่งจากการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง ผู้วิจัยทำการวัดความเชื่อมั่นหรือความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 บริษัทโดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 21 (รหัสลิขสิทธิ์ e34a49d0790236c6c2c4) มาช่วยในการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ แบ่งข้อมูลเป็น 5 ระดับ (แบ่งเป็น 5, 4, 3, 2, และ 1) และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ผู้จัดการแผนกและหัวหน้าทีม ที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในส่วนของงานด้าน RPO โดยแบบสัมภาษณ์มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา $IOC = 0.95$

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO โดยการวิจัยเชิงปริมาณ จะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis : CFA), การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment coefficient), และการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล (goodness-of fit measures) โดยใช้สถิติไค-สแควร์ (χ^2 - test)

ผลการวิจัย

การศึกษาในส่วนนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ดังนี้

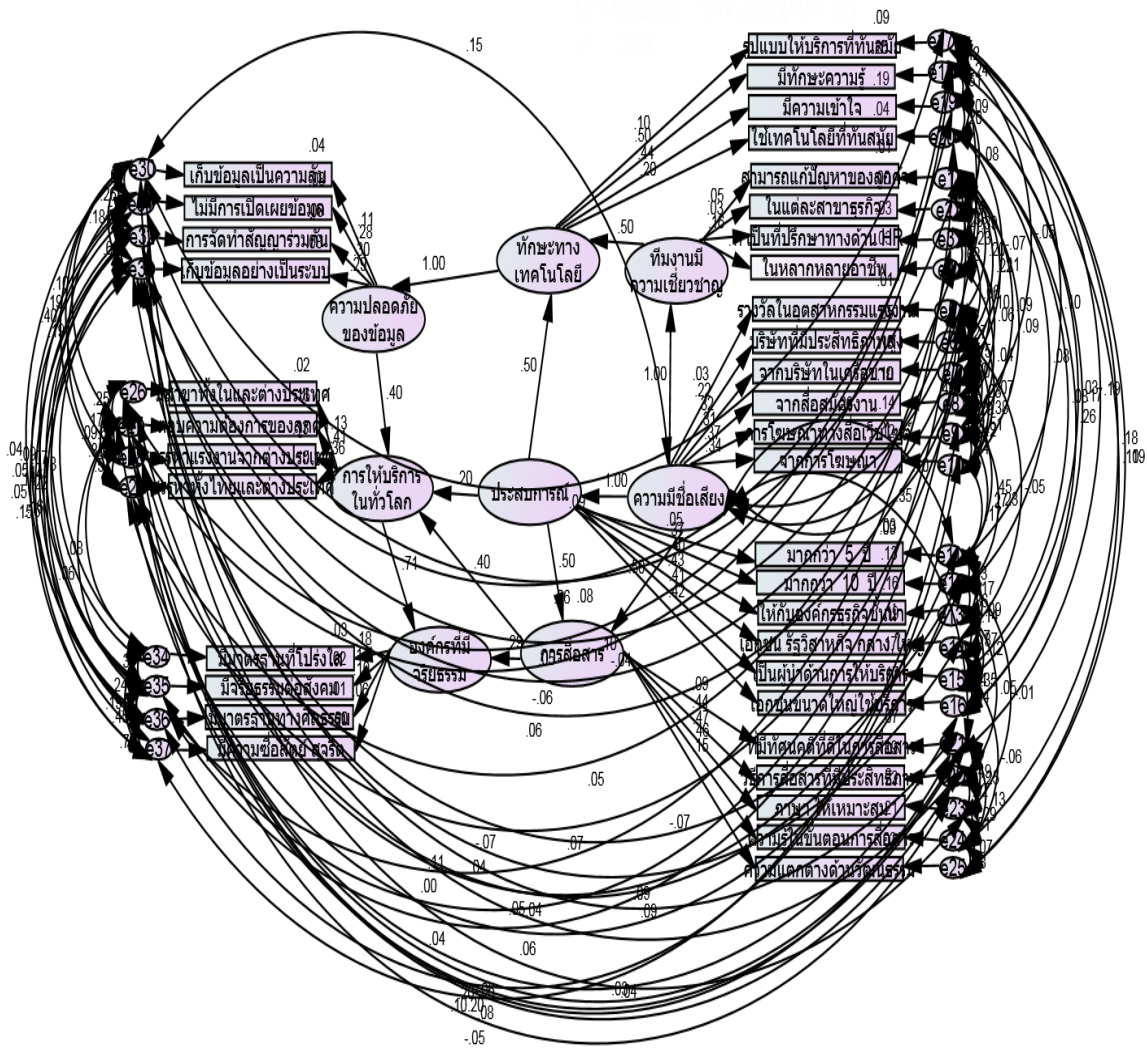


ภาพที่ 1 โมเดลสมการโครงสร้างในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO กับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลสมการ
โครงสร้างของผู้ประกอบการด้าน RPO ในภาพรวม

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 - test (CMIN)	$P > 0.05$	0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.208	ผ่านเกณฑ์
(χ^2/df) (CMIN/DF)	< 5.00	6749.241/636 = 10.612	ไม่ผ่านเกณฑ์	517.306/492 = 1.051	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.95	0.561	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.952	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.95	0.239	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.942	ไม่ผ่านเกณฑ์
RFI	> 0.95	0.203	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.921	ไม่ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.95	0.257	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.997	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.95	0.219	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.996	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.254	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.997	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.95	0.515	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.932	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.08	0.132	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.010	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.121	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.046	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-Square/ Degree of Freedom (CMIN/DF) เท่ากับ 10.612 เป็นค่าที่มากกว่า 5 ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า (GFI) เท่ากับ 0.561, (NFI) เท่ากับ 0.239, ค่า (RFI) เท่ากับ 0.203, ค่า (IFI) เท่ากับ 0.257, ค่า (TLI) เท่ากับ 0.219, ค่า (CFI) เท่ากับ 0.254, ค่า AGFI เท่ากับ 0.515, ค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.132, และค่า RMR เท่ากับ 0.121 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแสดงว่าโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่มี ความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี เนื่องจากค่า Chi-Square ถ้าเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่า Chi-Square มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล จากดัชนีปรับโมเดล (Model modification indices: MI) ตามโปรแกรมที่ได้เสนอค่าสำหรับการปรับโมเดลด้วยการลากเส้น ความสัมพันธ์เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรในแต่ละตัวให้มีการผันแปรร่วมกันโดยเลือกตัวแปรที่จะทำให้มีการผันผวนที่มีจำนวนมากที่สุด



ภาพที่ 2 โมเดลสมการโครงสร้างในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO กับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลการวิจัย

ดังนั้น จากการปรับปรุงโมเดล จากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กันจนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ตามภาพที่ 2 ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมโดยมีค่า พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.208 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-Square/ Degree of Freedom (CMIN/DF) เท่ากับ 1.051 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.952, ค่า Normalized Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.942, ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.921, ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.997, ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.996, ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.997, ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.932, ค่า Root Mean Square Error of Approximation

(RMSEA) เท่ากับ 0.010 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.046 และจากค่าสถิติหลังการปรับโมเดล ของ NFI , RFI และ AGFI ที่มีค่าไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด แต่ยังมีค่าแตกต่างจากเกณฑ์ไม่มาก โดยยังมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Arbuckle, 1995) อีกทั้งยังได้พบว่าค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.208 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างของผู้ประกอบการด้าน RPO ในภาพรวมนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่าเป็น ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้

จากภาพโมเดลสมการโครงสร้างในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO กับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลการวิจัย สามารถแสดงค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรง (Direct Effects) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects) และอิทธิพลรวม (Total Effects) ของตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของผล (Effect Coefficient) สามารถสรุปค่าน้ำหนักของผลได้ดังตารางที่ 2 ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงแต่ละตัว

ปัจจัยที่มีอิทธิพล		ตัวแปรแฝง																							
		ความมีชื่อเสียง			ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ			ประสบการณ์			ทักษะทางเทคโนโลยี			การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ			การให้บริการในทั่วโลก			ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล			องค์กรที่มีจริยธรรม		
		D	I	T	D	I	T	D	I	T	D	I	T	D	I	T	D	I	T	D	I	T			
ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ	β	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ประสบการณ์	β	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ทักษะทางเทคโนโลยี	β	0	2	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	β	1	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
การให้บริการในทั่วโลก	β	0	5	5	0	1	1	1	2	3	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล	β	0	2	2	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
องค์กรที่มีจริยธรรม	β	0	7	7	0	1	1	0	4	4	0	1	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	0	0	0

หมายเหตุ : D = อิทธิพลทางตรง (Direct Effects), I = อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects) และ T = อิทธิพลรวม (Total Effects)

*** p < .001

จากตารางที่ 2 จึงสามารถสรุปได้ว่าผลการศึกษามีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของ ปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ดังนี้

1. อิทธิพลทางตรง มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง 3 ตัวแปร เรียงลำดับจากค่ามากไปหาค่าน้อย คือด้านทีมงานมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 1.00

2. อิทธิพลทางอ้อม มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อม 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากค่ามากไปหาค่าน้อย คือ ความมีชื่อเสียง มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการในทั่วโลก ความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 1.00 – 7.00

3. อิทธิพลรวม พบว่า การผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม 7 ตัวแปร เรียงลำดับจากค่ามากไปหาค่าน้อย คือ ด้านทีมงานมีความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการในทั่วโลก ความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ อิทธิพล เท่ากับ 1.00 – 7.00 ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าผลการตรวจสอบอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของ ปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของผู้ประกอบการด้าน RPO อยู่ในระดับสูงทุกปัจจัย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ประกอบการด้าน RPO มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

1.1 การดำเนินงานขององค์กร เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการได้มุ่งเน้นและให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.2 ค่าตอบแทน ซึ่งได้แก่ เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่าง ๆ เป็นปัจจัยทางด้านค่าตอบแทนที่มีความสำคัญในการดึงดูดผู้สมัครเป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาให้มาสมัครเป็นผู้สมัครขององค์กรได้มากที่สุด

1.3 การอบรมและการพัฒนา เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญและเน้นให้มีการฝึกอบรมบุคลากรภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

1.4 แรงจูงใจ เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการได้นำมาใช้ในการดึงดูดผู้สมัครที่เป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา

1.5 ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่สามารถปรับตัวและรับมือกับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้

1.6 การบริหารจัดการคนเก่ง เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการได้มุ่งเน้นและได้มีนำเสนอถึงค่าตอบแทนที่สูง มีสวัสดิการที่ดี มีตำแหน่งงานและลักษณะงานที่มีความท้าทาย รวมทั้งมีการเติบโตในหน้าที่

1.7 นวัตกรรมทางเทคโนโลยี เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการจะต้องมีการตื่นตัวและนำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาใช้ในการดำเนินงาน โดยตัวแปรนี้มีความสอดคล้องกับปัจจัยด้านการมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยในเชิงปริมาณ

2. กลยุทธ์การแข่งขัน ประกอบด้วย

2.1 กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องสามารถบริหารและควบคุมต้นทุนขององค์กรให้มีต้นทุนและราคาค่าบริการที่ต่ำกว่าคู่แข่งให้ได้

2.2 กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง

ด้านความสามารถ/สมรรถนะ เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ได้

ด้านคุณค่าของเครือข่าย เป็นตัวแปรที่สร้างความได้เปรียบและจุดแข็งให้กับผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีรายชื่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการขององค์กรที่เป็นจำนวนมากหรือรวมไปถึงหุ้นส่วน และซัพพลายเออร์ ด้วย

3. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

3.1 การพยากรณ์อุปสงค์/อุปทาน เป็นการพยากรณ์ที่ผู้ประกอบการเห็นว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะเศรษฐกิจ และตลาดแรงงานในยุคปัจจุบัน

3.2 การวางแผนตามสถานการณ์ เป็นวางแผนที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถดูแลทิศทาง และแนวโน้มของธุรกิจและเศรษฐกิจในแต่ละปี

3.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน ทำให้ผู้ประกอบการสามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้

3.4 การวิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงาน ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นการวิเคราะห์ พยากรณ์และวางแผนความต้องการผู้สมัครขององค์กรทั้งในปัจจุบันและในอนาคตให้เป็นอย่างดีเหมาะสมและป้องกันไม่ให้เกิดขาดแคลนแรงงาน

4. ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัคร ประกอบด้วย

4.1 อีเมล เทคโนโลยีเว็บ 2.0 โทรศัพท์ การประชุมแบบเผชิญหน้า เครือข่ายทางสังคม การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า การสื่อสารผ่าน Web การรับสมัครงานออนไลน์ การสื่อสารแบบสองทาง และจากทุกช่องทางการสื่อสารที่ผู้วิจัยได้ทำศึกษาวิจัยมานี้สรุปได้ว่า ทุกช่องทางนั้นเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและรับสมัครงานที่ผู้ประกอบการได้นิยมนำใช้กันอยู่ในยุคปัจจุบัน อีกทั้งตัวแปรช่องทางการสื่อสารในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้วิธีการศึกษาในเชิงปริมาณ ของปัจจัยในด้านมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถสรุปได้ว่า ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ นั้นได้พบว่า ปัจจัยหลักในทุก ๆ ด้าน ซึ่งได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์, กลยุทธ์การแข่งขัน, การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครนั้น ซึ่งตัวแปรดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นรูปแบบของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ เพื่อเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียน ได้มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการนั้นสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยตัวแปรแต่ละตัวที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นพบนั้นเป็นตัวแปรที่มีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน อีกทั้งยังได้พบว่าปัจจัยทุก ๆ ตัวนั้น

เป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญ มีการมุ่งเน้น และเห็นว่าสามารถนำไปใช้ในการบริหารในองค์กรในยุคปัจจุบันได้จริง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ผลลัพธ์จากการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ตามที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ออกมาซึ่งได้แก่ ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผู้สมัครและลูกค้าผู้ใช้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ประสบการณ์สูงหรือมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพอย่างเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ให้กับองค์กรได้ และจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำให้ผู้วิจัยได้พบตัวแปรเพิ่มเติมที่ได้จากสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 ตัวแปร แต่จะมี 3 ตัวแปรที่เป็นตัวแปรใหม่ที่ไม่ซ้ำกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ มีดังนี้

1. มีการสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ร่วมงานให้มิต่อบริษัท
2. มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน
3. เป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่นตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม/มีจรรยาบรรณ สอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ
5. เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง สอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ จากผลสรุปปัจจัยเชิงสาเหตุของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพนั้นจะเห็นได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ของผู้วิจัยที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎี เหตุผลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งที่ก่อให้เกิดข้อมูลเชิงประจักษ์ คือลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ได้แสดงความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้ค้นพบและพัฒนาขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรแต่ละตัวได้ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมไปยังตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลทำให้องค์กรของผู้ประกอบการด้าน RPO มีความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปรดังนี้

ตัวแปรด้านความมีชื่อเสียงเป็นตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ทั้งที่เป็นทางตรงและทางอ้อมมากที่สุด ดังนั้นการเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้น มีผลมาจากตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการในทั่วโลก ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ และเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตัวแปรด้านทีมงานมีความเชี่ยวชาญนั้นจะมีสาเหตุมาจากการที่องค์กรผู้ประกอบการนั้นมีทักษะทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการให้บริการในทั่วโลก ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล และเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม โดยจะเห็นตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ เป็นตัวแปรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ ทั้งนี้ตัวแปรด้านทีมงานมีความเชี่ยวชาญนี้ได้ส่งผลโดยตรงที่จะทำให้องค์กรผู้ประกอบการเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงได้

ตัวแปรทางด้านประสบการณ์ เป็นอีกตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงต่อการมีชื่อเสียงขององค์กร โดยตัวแปรด้านประสบการณ์ที่องค์กรผู้ประกอบการมีนั้น เป็นสาเหตุมาจากการมีทักษะทางเทคโนโลยี มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการในทั่วโลก ความปลอดภัยของการเก็บรักษา

ข้อมูลและเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม ที่ส่งผลต่อตัวแปรด้านประสบการณ์ขององค์กร และตัวแปรดังกล่าวนี้มีผลทำให้องค์กรมีประสบการณ์ในการสรรหาแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ทั้งในตลาดแรงงานในประเทศและต่างประเทศ

ตัวแปรด้านทักษะทางเทคโนโลยี เป็นตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลโดยตรงไปยังความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล ซึ่งถือว่าตัวแปรความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นตัวแปรที่ผู้ใช้บริการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญ อีกทั้งตัวแปรมีการให้บริการในทั่วโลก และเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม ยังได้ส่งผลทางอ้อมต่อตัวแปรด้านมีทักษะทางเทคโนโลยีอีกด้วย

ตัวแปรการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลโดยตรงไปยังความมีชื่อเสียงของผู้ประกอบการ โดยตัวแปรการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะมีสาเหตุมาจากตัวแปรมีการให้บริการในทั่วโลก และองค์กรที่มีจริยธรรม ที่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

ตัวแปรด้านมีการให้บริการในทั่วโลกนั้น จะมีสาเหตุมาจากตัวแปรองค์กรที่มีจริยธรรม ที่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการให้บริการในทั่วโลก ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการและผู้สมัครมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจที่จะใช้บริการจากผู้ประกอบการที่เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตัวแปรด้านความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลถือว่าเป็นตัวแปรที่มีบทบาทและมีความสำคัญที่จะทำให้องค์กรนั้นได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยตัวแปรความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลนั้นจะมีสาเหตุมาจากตัวแปรมีการให้บริการในทั่วโลก และเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าถ้าองค์กรผู้ประกอบการสามารถเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของผู้สมัครและผู้ใช้บริการ ให้เป็นความลับ และไม่มีการเผยแพร่ไปยังบุคคลอื่นภายนอกก่อนได้รับอนุญาต ได้นั้นจะส่งผลทำให้ผู้ประกอบการเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม เป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการและผู้สมัครได้ให้ความไว้วางใจและต้องการใช้บริการกับผู้ประกอบการได้มากขึ้น

อาชีพที่เป็นความต้องการของตลาดแรงงาน

จากผลการศึกษาวิจัยที่ผู้วิจัยได้ผลมานั้น พบว่าผลที่ได้จากการพยากรณ์ที่ผู้ประกอบการด้าน RPO สามารถนำผลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นนี้ได้ นำไปพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์อีกทั้งให้ความสำคัญและมุ่งเน้นไปที่อาชีพที่ตลาดแรงงานในกลุ่มประเทศอาเซียนมีความต้องการ โดยมุ่งเน้นไปที่คุณสมบัติในด้านต่าง ๆ ของผู้สมัครของแต่ละสาขาอาชีพให้มีคุณสมบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานของสาขาอาชีพและให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลมา ทั้งนี้ผู้วิจัยมีผลที่ได้จากการพยากรณ์โดยแบ่งเป็นมุมมองของผู้ใช้บริการด้าน RPO และในมุมมองของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ดังนี้

1. ในมุมมองของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่ได้แสดงความคิดเห็นว่า อาชีพที่ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ มีความต้องการมากที่สุด ซึ่งได้แก่อาชีพสถาปนิก รองลงมาจะเป็นอาชีพวิศวกร และการพยากรณ์ว่าอาชีพที่จะมีการเคลื่อนย้ายเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด ซึ่งได้แก่อาชีพ ด้านการบริการ / การท่องเที่ยว เป็นอันดับที่ 1 และอันดับ 2 รองลงมาจะเป็นอาชีพวิศวกร

2. ในมุมมองของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้แสดงความคิดเห็นว่า อาชีพที่ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ มีความต้องการมากที่สุด ซึ่งได้แก่ อาชีพการวิศวกร รองลงมาจะ

เป็นอาชีพด้านการบริการ/การท่องเที่ยว และการพยากรณ์ว่าอาชีพที่จะมีการเคลื่อนย้ายเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด ซึ่งได้แก่อาชีพ ด้านการบริการ / การท่องเที่ยว เป็นอันดับที่ 1 และอันดับ 2 รองลงมาจะเป็นอาชีพวิศวกร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยมี 2 ส่วนคือ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โดยผลจากการศึกษาวิจัยจากผสวนวิธี ทำให้ผู้วิจัยได้ตัวแปรที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ โดยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรของผู้ประกอบการด้าน RPO ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ อีกทั้งจะสามารถเป็นตัวช่วย หรือเป็นทางเลือกในการดำเนินงานให้ผู้ประกอบการได้นำมาพิจารณาเพิ่มเติม มุ่งเน้น และให้ความสำคัญจากปัจจัยเดิมที่องค์กรได้ใช้อยู่ ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ นี้ได้มาจากการศึกษาจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้าน RPO ที่ได้ให้การยอมรับและให้ความสำคัญในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการและรวมถึงคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่ต้องการด้วย

1.2 จากผลการพยากรณ์ในด้านแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ที่คาดว่าเป็นอาชีพที่ประเทศในกลุ่มอาเซียนมีความต้องการและเป็นอาชีพที่จะมีการเคลื่อนย้ายในตลาดอาเซียน มากที่สุด ได้แก่ อาชีพวิศวกร อาชีพสถาปนิก และด้านการบริการ / การท่องเที่ยว โดยผู้ประกอบการและผู้ที่สนใจสามารถนำผลที่ได้จากการพยากรณ์ในงานวิจัยนี้ ไปมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในแต่ละอาชีพ โดยควรจะมีมุ่งเน้นไปที่คุณสมบัติในด้านต่าง ๆ ของผู้สมัครในแต่ละสาขาอาชีพให้มีคุณสมบัติให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานของสภาวิชาชีพอย่างเคร่งครัดและให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลมา

1.3 จากผลการศึกษาที่ผู้ให้บริการด้าน RPO ได้แสดงระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO นั้น ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญในปัจจัยขององค์กรที่มีจริยธรรมเป็นอันดับแรก และความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล เป็นอันดับที่สอง ดังนั้นองค์กรของผู้ประกอบการควรจะต้องมุ่งเน้น ให้ความสำคัญและต้องสร้างเพื่อให้เป็นจุดแข็งขององค์กร

1.4 จากการศึกษาจากโมเดลสมการโครงสร้างจะเห็นว่าตัวแปรด้านความมีชื่อเสียงเป็นตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ทั้งที่เป็นทางตรงและทางอ้อมมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรที่จะต้องสร้างความมีชื่อเสียงให้กับองค์กรให้มากที่สุด เพื่อให้องค์กรเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยความมีชื่อเสียงนี้จะทำให้องค์กรมีความโดดเด่นในตลาดแรงงาน และเพื่อเป็นโอกาสในการดำเนินงานของผู้ประกอบการได้อย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่ควรศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต เพื่อประโยชน์ทางวิชาการและทางการบริหารองค์กร และเพื่อพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือความต้องการของลูกค้าที่เป็นผู้ให้บริการด้าน RPO โดยผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

2.1 จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ยังมีตัวแปรที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ผู้วิจัยยังไม่ได้นำมาศึกษา คือ 1) เป็นองค์กรที่สามารถยืดหยุ่นได้ตามความต้องการของลูกค้า 2) การสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ร่วมงานให้เหมาะกับบริษัท และ 3) การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งตัวแปร 3 ตัว นี้สามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือนำมาพัฒนาเป็นตัวแปรสังเกต/ตัวบ่งชี้ หรือข้อคำถามเพื่อใช้วัดตัวแปรแฝงในแบบสอบถามต่อไปได้

2.2 จากผลการวิจัยตัวแบบโมเดลสมการโครงสร้างในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น สามารถนำไปศึกษาและไปต่อยอดกับอาชีพอื่น ๆ ที่จะมีการเคลื่อนย้ายในตลาดอาเซียนเพิ่มเติมจากใน 8 สาขาอาชีพได้อีก เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยของอาชีพอื่น ๆ นั้น นำมาพัฒนาคุณสมบัติของแรงงานในอาชีพต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับต้องการของผู้ใช้บริการในด้าน RPO ในอนาคตต่อไปได้

2.3 นำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นต้นแบบในการศึกษาในความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO และคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่จะเคลื่อนย้ายไปยังประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน เพื่อขยายผลไปสู่ภาคอุตสาหกรรม ภาคการเงิน ภาคการบริการ ภาคการท่องเที่ยว ภาคธุรกิจการก่อสร้าง และในภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อที่จะได้กำหนดมาตรฐานของแรงงานวิชาชีพในสาขาต่าง ๆ ให้มีคุณสมบัติและมีมาตรฐานให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการด้าน RPO ต้องการได้มากที่สุด โดยผู้ประกอบการด้าน RPO สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษานี้ไปพัฒนาและปรับปรุงสมรรถนะของแรงงานอาชีพให้มีสมรรถนะได้ตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการด้าน RPO ส่วนใหญ่นั้นมีความต้องการ

บรรณานุกรม

- Aishwarya, M. (2013). **A study on effectiveness of recruitment process in HCL technologies-BPO Chennai**. Vol. 4(3), 14-18.
- Arbuckle, J.J. (1995). **AMOS User's guide**. Chicago: Small Waters Corporation.
- Chia, S. Y. (2011). **Free Flow of Skilled Labor in the AEC Toward a Competitive ASEAN Single Market: Sectoral Analysis**. ERIA Research Project Report 2010-03, (pp.205-279). Jakarta: ERIA.
- Dinka, M. (2010). **Recruitment process outsourcing and organizational culture connecting the dots**. (Kristianstad University, 2010). International Business and Economics Program.
- Everest Group. (2012). **Recruitment Process Outsourcing (RPO) Annual Report 2012 – Raising the Bar to Sustain Momentum**. Retrieved from <https://research.everestgrp.com/Product/EGR-2012-3-R-0649b/Recruitment-Process-Outsourcing-RPO-Annual-Report-2012-Raisin>.

- Joko, S. & Windyastuti. (2013). **Free Flow of Skilled Labor in ASEAN Economic Community: Opportunity and Challenges**. Prosiding Conference International and Call Paper: Tranformation Malaysia Indonesia Relation Toward Asean Community, pp. 67-73.
- KPMG Asia Pacific Tax Centre. (2014). **the ASEAN Economic Community 2015 On The road to real business impact**. Retrieved from <http://kpmg.com/internationaltax>.
- Macmillan, Thomas T. (1971). **The Delphi Technique**. Paper Presented at the Annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development, Monterey, California. (May 1971), 3-5.
- Mark, M. (2013). **Top outsourcing success mantras**. Retrieved May 10, 2014, from http://www.outsource2india.com./why_outsource/articles/ten-customer-concerns.asp.
- Serendi. (2012). **what is Recruitment Process Outsourcing**.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper And Row Publications.