

การจัดการแรงงานจ้างเหมา เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ:
กรณีศึกษาบริษัท คลีน ฟอร์ กรีน จำกัด
Outsourced Labor Management for Service Quality Enhancement:
A Case Study of Clean for Green Company Limited

อานัติ หาญณรงค์¹ อิงอร ตันพันธ์²
Anat Hannarong, Ingon Tanphan

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิชาการนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานธุรกิจและคุณภาพการให้บริการของบริษัท คลีน ฟอร์ กรีน จำกัด ผ่านกรอบแนวคิด SERVQUAL ซึ่งพิจารณาปัจจัยสำคัญ 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) การตอบสนอง (Responsiveness) การสัมผัสได้ (Tangibles) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) นอกจากนี้ ยังนำแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) มาใช้วิเคราะห์กระบวนการสรรหา การฝึกอบรม และการติดตามผลของแรงงานจ้างเหมาบริการ จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการแรงงานจ้างเหมาบริการที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า การพัฒนาทักษะเฉพาะทางของแรงงาน การใช้เทคโนโลยีติดตามและประเมินผล รวมถึงการเสริมสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ บทความนี้ยังเน้นถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผู้ให้บริการจ้างเหมาบริการ และลูกค้า เพื่อความยั่งยืนของอุตสาหกรรมบริการ

คำสำคัญ (Keywords): การจ้างเหมาบริการ; คุณภาพการให้บริการ; การบริหารทรัพยากรมนุษย์

Abstract

This study focuses on analyzing the business operation process and service quality of Clean for Green Co., Ltd. through the SERVQUAL framework, which measures five key dimensions: reliability, assurance, responsiveness, tangibles, and empathy. Furthermore, human resource management (HRM) principles are employed to analyze the processes of recruitment, training, and performance evaluation of outsourced staff. The findings reveal that effective management of outsourced labor contributes significantly to enhancing service quality and customer satisfaction. Critical success factors include targeted skill development, implementation of monitoring and assessment technologies and strengthened communication with clients. Establishing strong, long-term relationships between outsourcing providers and clients is also identified as vital to the sustainability of the service industry.

Received: 2025-04-29 Revised: 2025-05-26 Accepted: 2025-05-27

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Student Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail: anathannarong@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Advisor Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail: ingon55@hotmail.com

Keywords: outsourcing; service quality; human resource management

บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมบริการในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและร้านอาหาร ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหลักของภาคการท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ (สุภาพพงศ์ เหล่าแสนสุข, 2558) จังหวัดชลบุรีเป็นหนึ่งในพื้นที่ยุทธศาสตร์ที่มีบทบาทสำคัญด้านการท่องเที่ยว โดยได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ส่งผลให้เกิดความต้องการแรงงานในภาคบริการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (นราธิป แนวคำดี, 2560: 48-49) จากความท้าทายในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาคบริการ ผู้ประกอบการจำนวนมากจึงเลือกใช้แนวทางการจ้างเหมาบริการ (Outsourcing) โดยเฉพาะในตำแหน่งที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก เช่น พนักงานแม่บ้าน พนักงานเสิร์ฟ หรือพนักงานทำความสะอาด ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหารต้นทุน แก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Chathoth, 2007; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ (Chiang และ Jang, 2008; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) ชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จของการใช้แรงงาน outsource จำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานของระบบการควบคุมคุณภาพที่เข้มงวด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างองค์กรกับผู้ให้บริการ รวมถึงการประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

คุณภาพของงานบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศของบริการที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Grönroos, 1984; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) โดยการบริการที่มีคุณภาพไม่เพียงแต่ส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ แต่ยังสร้างความไว้วางใจและความภักดีต่อองค์กรในระยะยาวอีกด้วย (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988: 12-40; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) คุณภาพบริการประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความไว้วางใจได้ (Assurance) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ซึ่งทั้งหมดนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมของแรงงานที่ให้บริการ หากพนักงานซึ่งเป็นผู้จ้างเหมาบริการขาดการฝึกอบรมหรือขาดความเข้าใจในมาตรฐานขององค์กร ก็อาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้าและภาพลักษณ์ของแบรนด์ในระยะยาว แม้ว่ารายได้ส่วนใหญ่ของอุตสาหกรรมบริการจะได้รับการขับเคลื่อนด้วยความต้องการภายในประเทศ ในขณะที่การประสบความสำเร็จของอุตสาหกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศจะต้องประกอบด้วย การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและบริการที่ดีซึ่งจะนำไปสู่ค่าตอบแทนที่ดีและการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของผู้บริโภค และเพื่อเป็นการเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Esichaikul and Baum, 1998: 359-370; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) ในบริบทของธุรกิจโรงแรมและร้านอาหาร แรงงานจ้างเหมาบริการ (outsourced workers) มักเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่ในกระบวนการบริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นพนักงานทำความสะอาด แม่บ้าน พนักงานเสิร์ฟ หรือพนักงานรักษาความปลอดภัย ดังนั้น หากบุคลากรเหล่านี้ขาดการฝึกอบรมที่เหมาะสม หรือขาดความเข้าใจในมาตรฐานงานบริการขององค์กร ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการโดยรวม และลดทอนภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Belcourt, 2006; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) การจัดการแรงงานจ้างเหมาบริการอย่างมีระบบจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถรักษาความพึงพอใจ

ของลูกค้าและแข่งขันในตลาดบริการที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วรรณภา ลือกิตินันท์, 2564: 15-31)

บทความนี้เป็นบทความวิชาการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์กระบวนการดำเนินการธุรกิจและคุณภาพการให้บริการของบริษัท คลีน พอร์ กรีน จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการแรงงานจ้างเหมาสำหรับธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดชลบุรี โดยเน้นการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด SERVQUAL และแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างกระบวนการบริหารแรงงานกับผลลัพธ์ด้านคุณภาพบริการ ผลการศึกษานี้มีประโยชน์ในเชิงวิชาการโดยช่วยเติมเต็มองค์ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการแรงงานจ้างเหมาบริการกับคุณภาพของการให้บริการในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งยังมีงานวิจัยในบริบทไทยไม่มากนัก ขณะเดียวกันยังประโยชน์ในเชิงปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการในภาคธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารที่ต้องการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารบุคลากรภายนอกให้สอดคล้องกับมาตรฐานงานบริการ เพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

เนื้อหา (Content)

ธุรกิจ Outsourcing

ธุรกิจ Outsourcing คือ ธุรกิจผู้ให้บริการในการจ้างพนักงานชั่วคราวหรือบุคคลภายนอกองค์กร ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เข้ามาทำงานนั้น ๆ โดยอาจเป็นการทำงานแทนทั้งหมดหรือแค่เพียงบางส่วน ซึ่งโดยทั่วไปจะมีการทำสัญญาจ้างเป็นระยะเวลาสั้น ๆ รายเดือน รายปี หรือตามที่สองฝ่ายตกลงกัน พูดได้ว่าบริษัท Outsource ทำหน้าที่หาคนทำงานให้กับองค์กรหรือธุรกิจที่ต้องการบุคลากรเพิ่มเติม เพื่อช่วยเหลืองานด้านต่าง ๆ นั้นเอง ด้วยภูมิทัศน์ทางธุรกิจ (Business Landscape) ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อโอกาสทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การจ้างงานจากบริษัท Outsource จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในปัจจุบัน ทั้งในการคัดสรรบุคลากรที่เหมาะสม มีความรู้ความชำนาญ และน่าเชื่อถือ เพื่อสนับสนุนบริษัทต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน (แมนพาวเวอร์กรุ๊ป, 2023)

ในปัจจุบันธุรกิจ Outsourcing ต้องเผชิญกับความซับซ้อนและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี ความต้องการของตลาดแรงงาน หรือความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนของธุรกิจ การสร้างสมดุลระหว่างการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การขยายตลาด และการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจการจ้างเหมาบริการสามารถแข่งขันในตลาดที่มีความท้าทายสูงได้ (สยามราชธานี จำกัด มหาชน, 2567) การนำเทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบอัตโนมัติ (Automation) มาใช้สามารถช่วยลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (วันวิ จันทรต์แดงผล, 2561) ในขณะเดียวกัน การพัฒนาทักษะแรงงานผ่านการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (Upskilling และ Reskilling) ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของแรงงานให้สามารถรับมือกับงานที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปตามตลาด (ชยานันท์ คำขำ, 2561)

นอกจากนี้ การขยายตลาดไปสู่ตำแหน่งงานที่หลากหลายมากขึ้น เช่น พนักงานบริการ พนักงานสปา พนักงานต้อนรับ หรือการขยายไปยังภูมิภาคที่มีศักยภาพ เช่น เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือแอฟริกา จะช่วยเพิ่มโอกาสในการเติบโตและลดการพึ่งพาตลาดเดิม พร้อมทั้งส่งผลดีต่อการรักษามาตรฐานการให้บริการ เนื่องจากการควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับบริบทวัฒนธรรมในแต่ละพื้นที่ (มัสตอฟา

หมัดบินเฮด, 2565) จากการศึกษาของ (Ponchaitiwat, K. and Parnitvitidkun, P., 2023: 94-103; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) ยังพบว่า การมีระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมและบริการที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง

คุณภาพการบริการ (Service Quality: SERVQUAL)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับของความเป็นเลิศในการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ (Grönroos, 1984; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) โดยเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดี และการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1988: 12-40; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) กรอบแนวคิด SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือหมายถึงความสามารถของผู้ให้บริการในการดำเนินการตามที่สัญญาไว้ได้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ในธุรกิจบริการและการจ้างเหมาบริการ ความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้า การที่พนักงานจ้างเหมาสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามมาตรฐานขององค์กร จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความภักดีของลูกค้า การศึกษาของ Parasuraman et al. (1988: 12-40; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) ชี้ให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือเป็นหนึ่งในมิติที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงสุดในการประเมินคุณภาพการบริการ

2. ความมั่นใจ (Assurance)

ความมั่นใจหมายถึงความรู้ ความสามารถ และความสุภาพของพนักงานที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ในบริบทของการจ้างเหมาบริการ พนักงานที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมจะสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานจ้างเหมาเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า การศึกษาในประเทศไทยพบว่าความมั่นใจของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ (Limna & Kraivanit, 2022: 1-16; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล)

3. การตอบสนอง (Responsiveness)

การตอบสนองหมายถึงความเต็มใจและความสามารถของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในธุรกิจบริการและการจ้างเหมาบริการ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างทันท่วงทีเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ การมีระบบการจัดการที่ยืดหยุ่นและการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า การศึกษาในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยพบว่า การตอบสนองที่รวดเร็วมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Boon-itt, 2010; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล)

4. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles)

ความเป็นรูปธรรมหมายถึงลักษณะทางกายภาพของบริการ เช่น สถานที่ อุปกรณ์ และการแต่งกายของพนักงาน ในธุรกิจบริการและการจ้างเหมาบริการ การมีสิ่งแวดล้อมที่สะอาดและอุปกรณ์ที่ทันสมัยจะช่วยสร้างความประทับใจแรกให้กับลูกค้า การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและการแต่งกายของพนักงานให้เหมาะสมเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม การศึกษาในโรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทยพบว่าความเป็นรูปธรรมมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Fongsuwan, 2015; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล)

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ความเห็นอกเห็นใจหมายถึงการดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล ในธุรกิจบริการและการจ้างเหมาบริการ การเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าและการให้บริการที่เป็นส่วนตัวจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะในการสื่อสารและการดูแลลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ การศึกษาในธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยพบว่าความเห็นอกเห็นใจของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า (Limna & Kraiwanit, 2022; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล)

ดังนั้น การจัดการแรงงานจ้างเหมาบริการอย่างมีระบบ และสอดคล้องกับกรอบคุณภาพการบริการ SERVQUAL จึงเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการ รักษาความพึงพอใจของลูกค้า และสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

การจัดการแรงงาน Outsourcing และความยั่งยืนของธุรกิจ

จากผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรมเฉพาะทาง การใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ และการสร้างระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บริษัท คลีน พอร์ กรีน จำกัด สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว (จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ, 2560)

เนื่องจากการจ้างแรงงานผ่านบริษัทจ้างเหมาบริการสามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการ การประกันสังคม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานประจำ การใช้แรงงานจ้างเหมาบริการยังช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการจำนวนพนักงาน (ไพฑูรย์ คงสงค์, 2565) โดยสามารถปรับลดหรือเพิ่มจำนวนพนักงานตามความต้องการของธุรกิจได้ เช่น ในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ธุรกิจสามารถเพิ่มแรงงานจ้างเหมาบริการได้อย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการ และเมื่อความต้องการลดลง ธุรกิจสามารถปรับลดจำนวนพนักงานได้โดยไม่ก่อให้เกิดภาระทางการเงินในระยะยาว นอกจากนี้ การจัดการแรงงานจ้างเหมาบริการอย่างมีประสิทธิภาพยังช่วยส่งเสริมความยั่งยืนของธุรกิจ (Ponchaitiwat, K. and Parnitvitidkun, P. 2023: 94-103; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) โดยการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ช่วยรักษาฐานลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีในการติดตามผลการทำงานและการสื่อสารที่โปร่งใสช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างบริษัทจ้างเหมาบริการและลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ยั่งยืน (Bragg, S.M., 1998: 1-5; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการประยุกต์ใช้ SERVQUAL

บริษัท คลีน พอร์ กรีน จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการแรงงานจ้างเหมาสำหรับอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดชลบุรี บริษัทฯ มีบทบาทสำคัญในการจัดหาพนักงานบริการ เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานล้างจาน พนักงานเสิร์ฟ และพนักงานสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อช่วยเสริมกำลังคนให้กับสถานประกอบการที่มีความต้องการแรงงานในช่วงเวลาที่มีลูกค้าเข้าพักหรือใช้บริการจำนวนมาก โดยช่วยให้ธุรกิจสามารถบริหารจัดการกำลังคนได้อย่างมีความยืดหยุ่น ลดภาระต้นทุนคงที่ด้านสวัสดิการและประกันสังคม อย่างไรก็ตาม บริษัท คลีน พอร์ กรีน จำกัด กำลังเผชิญกับปัญหาหลักในการบริหารจัดการแรงงานจ้างเหมาบริการ เช่น ความผันผวนของอัตราการเข้า-ออกงาน ความแตกต่างของมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน และการควบคุมคุณภาพการให้เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถานประกอบการที่ใช้บริการของบริษัทฯ โดยตรงเพื่อตอบโจทยปัญหาดังกล่าว บริษัทได้นำกรอบแนวคิด SERVQUAL มาใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยวัดผ่าน 5 มิติ ได้แก่ ความ

น่าเชื่อถือ (Reliability), ความมั่นใจ (Assurance), การตอบสนอง (Responsiveness), ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ซึ่งช่วยให้บริษัทสามารถระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงในกระบวนการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ยังได้นำกรอบแนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) เข้ามาผสมผสานควบคู่ เช่น การฝึกอบรมแรงงานให้เข้าใจมาตรฐานการบริการ การประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และการให้แรงจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้แรงงานจ้างเหมาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ SERVQUAL ร่วมกับ HRM ช่วยให้บริษัทสามารถปรับปรุงคุณภาพการบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าของบริษัทฯ และเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในระยะยาวระหว่างบริษัทจ้างเหมาบริการกับสถานประกอบการต่าง ๆ (จิรประภา อัครบวร, 2558: 4-41)

บริษัท คลีน ฟอร์ กรีน จำกัด นับเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรับเหมาด้านแรงงานที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านการจัดสรรบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในภาคธุรกิจบริการต่าง ๆ บริษัทฯ มีแนวโน้มการขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่องในทุกปี โดยเน้นการให้บริการในพื้นที่เมืองท่องเที่ยวสำคัญ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ในภาคเหนือ จังหวัดพังงา และจังหวัดภูเก็ตในภาคใต้ ซึ่งล้วนเป็นพื้นที่ที่มีความต้องการแรงงานบริการในระดับสูง (คลีน ฟอร์ กรีน, 2566)

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างยั่งยืน

บริษัท คลีน ฟอร์ กรีน มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างยั่งยืน ดังนี้

1. พัฒนาช่องทางการสื่อสารและระบบติดตามผลแบบเรียลไทม์

การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการเก็บข้อมูลฟีดแบ็กและประเมินผลในแบบเรียลไทม์ช่วยให้บริษัทสามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าได้เร็วขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ ระบบนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานและระบุปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988: 12-40; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล)

2. จัดทำแบบสำรวจ SERVQUAL อย่างสม่ำเสมอ

แบบสำรวจ SERVQUAL สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์คุณภาพบริการเชิงลึก โดยแนะนำให้จัดทำทุกไตรมาสเพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มและระบุจุดที่ต้องปรับปรุง (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2017; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล) ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจช่วยให้บริษัทสามารถปรับปรุงการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

3. ใช้ข้อมูลจากการประเมินเพื่อปรับกลยุทธ์

การใช้ข้อมูลจากการประเมิน SERVQUAL ในการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การฝึกอบรมเพิ่มเติม การเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงาน หรือการปรับโครงสร้างกระบวนการให้บริการ ช่วยให้บริษัทสามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว (Armstrong, M., & Taylor, S., 2020; ผู้นิพนธ์ ผู้แปล)

แนวทางการพัฒนาธุรกิจ Outsource เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและการเอาใจใส่ ดูแล มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งส่งผลต่อผู้ที่ประกอบธุรกิจด้าน บริการ Outsource กับแนวโน้มความต้องการด้าน Outsource ในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ โดยสรุปได้สามหัวข้อ ดังนี้

1. ผู้รับบริการแรงงานจ้างเหมา(Outsource)

สาเหตุที่มีความต้องการบริการแรงงานจ้างเหมา (Outsource) สืบเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ด้านภายใน เช่น ความต้องการบุคลากรทางด้านการบริการที่มี

ความสามารถในการทำงานเฉพาะเพิ่มขึ้น ปริมาณงานหรือความต้องการจากลูกค้าเพิ่มขึ้น หรือความต้องการลดรายจ่ายขององค์กร ด้านปัจจัยภายนอก เช่น การแข่งขันในธุรกิจประเภทเดียวกัน การใช้เทคโนโลยีเข้าพัฒนาองค์กรตลอดจนการตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ความจำเป็นใช้แรงงานเหมา (Outsource) ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ดังนั้น ปัจจัยในด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม และการเอาใจใส่ดูแลซึ่งทำให้มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้รับบริการแรงงานจ้างเหมา (Outsource) จึงควรพิจารณา บริษัทที่มีลักษณะการทำงานที่ทำให้เห็นผลงานได้เป็นอย่างดี ตลอดจนมีการติดตามดูแลจนกระทั่งส่งผลให้การทำงานเกิดความสำเร็จ โดยพิจารณาจากประวัติบริษัทที่ให้บริการแรงงานจ้างเหมา (Outsource) สถานที่ตั้ง และประวัติลูกค้าปัจจุบัน และที่เคยใช้บริการของบริษัทให้บริการแรงงานจ้างเหมา (Outsource) เพื่อนำมาพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการ (ชยานันท์ คำขำ, 2561)

2. ผู้ให้บริการแรงงานจ้างเหมา (Outsource)

ในการทำงานของผู้ให้บริการแรงงานจ้างเหมา(Outsource) หมายถึงจะต้องมีความรับผิดชอบโดยเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน หากเกิดความเสียหาย ผู้ให้บริการจะต้องมีส่วนร่วมในการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดนั้นๆ จากการแข่งขันในทางธุรกิจในปัจจุบันที่ค่อนข้างมีการแข่งขันรุนแรงสูง ความจำเป็นในการพัฒนาของผู้ให้บริการแรงงานจ้างเหมา (Outsource) เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ถือได้ว่าเป็นความท้าทายเป็นอย่างมาก เนื่องจากในธุรกิจของแรงงานจ้างเหมา (Outsource) เอง ก็มีการแข่งขันค่อนข้างสูงจากโอกาสของธุรกิจนี้ยังมีแนวโน้มการเติบโตสูง อีกทั้งในอนาคตจะมีเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจOutsource ดังนั้นผู้ให้บริการแรงงานจ้างเหมา (Outsource) จำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ธุรกิจบริการแรงงานจ้างเหมา (Outsource) ยังเป็นความต้องการของอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้นผู้ใช้บริการแรงงานจ้างเหมา (Outsource) จะเน้นคุณภาพปัจจัยในด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม และการเอาใจใส่ดูแล เมื่อทราบถึงความต้องการแล้ว ผู้ให้บริการแรงงานจ้างเหมา (Outsource) จึงจำเป็นต้องมีการตอบสนองในด้านนี้ให้เป็นอย่างดี รวมถึงการมุ่งเน้นไปทางคุณภาพของงานเป็นหลัก ไม่ใช่เป็นสร้างภาพเพียงอย่างเดียว มีการบริการตลอดเวลา จนงานสำเร็จบรรลุเป้าหมาย มีการวัดและประเมินตลอดเวลา รวมถึงการสร้างกลยุทธ์ของตนเองด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ สุดท้ายเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีก็มักส่งผลให้บริษัทที่ให้บริการแรงงานเหมา (Outsource) สามารถต่อยอดธุรกิจโดยสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดความยั่งยืนในการทำธุรกิจต่อไป (ชยานันท์ คำขำ, 2561)

3. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

การลงทุนในเทคโนโลยีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น ระบบการจัดการข้อมูลพนักงาน (HRIS) แอปพลิเคชันสำหรับการติดตามผลการปฏิบัติงาน และแพลตฟอร์มการฝึกอบรมออนไลน์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแรงงานจ้างเหมาบริการและยกระดับคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง แต่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจ้างพนักงาน Outsource ทั้งนี้บริษัทยังสามารถนำไปพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตของพนักงาน Outsource เพื่อสร้างแรงจูงใจและทำให้เกิดความสุขในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการลาออกจากบริษัท น้อยลงอีกด้วย (วันวิ จันทรต์แดงผล, 2561)

บทสรุป (Conclusion)

บริษัท คลีน พอร์ กรีน จำกัด ได้พิสูจน์ให้เห็นถึงศักยภาพในการขยายตัวทางธุรกิจที่รวดเร็วผ่านการบริหารจัดการแรงงานจ้างเหมาบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยจำนวนพนักงานมากกว่า 500 คน และ

มาตรฐานการให้บริการที่เป็นที่ยอมรับ ทำให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมและร้านอาหารที่กำลังเติบโตในจังหวัดชลบุรี

การใช้แนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นระบบ (HRIS) มาสนับสนุนกระบวนการทำงานภายในบริษัทฯ เพื่อการสนับสนุนและมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ทำให้บริษัทสามารถรักษาความมั่นคงในระยะยาว นอกจากนี้ แนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการในอนาคตยังเปิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ สำหรับบริษัทจ้างเหมาบริการ เช่น การให้บริการพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในอุตสาหกรรมที่กำลังเติบโต เช่น อุตสาหกรรมบริการเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

ด้วยกลยุทธ์และการจัดการที่เหมาะสม อีกทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการแรงงาน บริษัท คลีน ฟอร์ กรีน จำกัด มีศักยภาพในการเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมบริการจ้างเหมาบริการและสามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องในอนาคต ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้กับบริษัท พร้อมทั้งสร้างโอกาสในการเติบโตของอุตสาหกรรมบริการโดยรวม

องค์ความรู้ที่ได้รับ (Knowledge)

การศึกษากรณีของบริษัท คลีน ฟอร์ กรีน จำกัด ได้นำมาซึ่งองค์ความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับการบริหารจัดการแรงงานจ้างเหมาบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จของธุรกิจจ้างเหมาบริการขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและการใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการอย่างเป็นระบบ การนำกรอบแนวคิด SERVQUAL มาบูรณาการกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ช่วยสร้างระบบการคัดเลือก ฝึกอบรม และติดตามผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพบริการในทุกมิติ นอกจากนี้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบติดตามผลการปฏิบัติงานแบบเรียลไทม์ การฝึกอบรมออนไลน์ และระบบการจัดการข้อมูลพนักงาน ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารแรงงานจ้างเหมาบริการโดยเฉพาะในสถานะที่ตลาดมีความผันผวน ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ การสร้างความผูกพันของพนักงานแม้เป็นการจ้างชั่วคราว การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่พนักงานต้องรับผิดชอบ อนึ่งองค์ความรู้เหล่านี้ไม่เพียงเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจจ้างเหมาบริการเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการโดยทั่วไป โดยเฉพาะในบริบทของเศรษฐกิจแบบใหม่ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง (References)

- คลีน ฟอร์ กรีน. (2566). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2566. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://data.creden.co/company/general/0105555042565> สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2568.
- จิรประภา อัครบวร. (2558). เปรียบเทียบแนวโน้มงานทรัพยากรมนุษย์ในประเทศอาเซียนปี พ.ศ. 2557-2558. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ. 6(2): 4-41.
- จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ. (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ชยานันท์ คำขำ. (2561). การศึกษาการดำเนินธุรกิจ Outsource ทางด้านแรงงาน และคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา บริษัท จีบซ์ฟพลาย ฮิวแมน รีซอร์สเซส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นราธิป แนวคำดี. (2560). การบริหารแรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ: กรณีศึกษาโรงแรมและรีสอร์ทในพื้นที่อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 4(2): 41-51.
- แมนพาวเวอร์กรุ๊ป (ประเทศไทย). (2023). บริษัท Outsource สร้างข้อได้เปรียบให้องค์กรและธุรกิจได้อย่างไร? [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.manpowerthailand.com/th/blxk/2023/06/the-advantages-of-outsourcing-for-small-businesses> สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2568.
- มูสตอฟา หมัดบินเฮด. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ไพฑูลย์ คงสงค์. (2565). แนวทางการจัดการการจ้างแรงงานต่างด้าวของสถานประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดอุดรธานี. การศึกษารายบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรรณภา ลือกิตินันท์. (2564). คุณภาพชีวิตและสภาพการทำงานของแรงงานรับเหมาช่วงในนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน. 3(3): 15-31.
- วันวิ จันทรแต่งผล. (2561). การสำรวจการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สยามราชธานี จำกัด (มหาชน). (2567). วิวัฒนาการการเอาท์ซอร์ส (Outsourcing) จากยุคอุตสาหกรรมสู่ยุคดิจิทัล. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.siamrajathanee.com/knowledge-outsourcing-evolution/> สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2568.
- สุภาพพงษ์ เหล่าแสนสุข. (2558). การยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานจ้างเหมาบริการ Outsource ประเภทงานรักษาความปลอดภัย ธนาคารแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human resource management practice*. (15th ed.). London: Kogan Page.
- Belcourt, M. (2006). Outsourcing: The benefits and the risks. *Human Resource Management Review*. 16(2): 269-279.
- Boon-itt, S. (2010). Analyzing service quality in Thai hotel industry: An application of the SERVQUAL model. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*. 3(1): 58-69. researchgate.net
- Bragg, S. M. (1998). *Outsourcing: A guide to selecting the correct business unit negotiating the contract maintaining control of the process*. New York: John Wiley & Sons.

- Chathoth, P. K. (2007). The impact of information technology on hotel operations, service management and transaction costs: A conceptual framework for full-service hotel firms. **International Journal of Hospitality Management**. 26: 395–408. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.03.004>
- Chiang, C.F., & Jang, S. C. S. (2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation. **International Journal of Hospitality Management**. 27(2): 313–322. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.017>
- Esichaikul, R., & Baum, T. (1998). The case for government involvement in human resource development: A study of the Thai hotel industry. **Tourism Management**. 19(4): 359–370.
- Fongsuwan, W. (2015). The effect of tangible and intangible service quality on customer satisfaction and customer loyalty: A SEM approach towards a five-star hotel in Thailand. **International Journal of Applied Business and Economic Research**, 13(6), 3749–3764.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**. 18(4): 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Limna, S., & Kraivanit, T. (2022). The relationship between empathy in service and customer satisfaction in the Thai insurance business. **STECO Journal: Journal of Social Technology and Community Development**. 1(2): 1–16.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**. 64(1): 12–40.
- Ponchaitiwat, K., & Parnitvitidkun, P. (2023). Tourism outsourcing relationship performance in Thailand. **Humanities, Arts and Social Sciences Studies**. 23(1): 94–103.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). **Services marketing: Integrating customer focus across the firm**. (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.