

การจัดการการเลิกสัญญาจ้างและความคิดเห็นต่อการจัดการเลิกสัญญาจ้าง
ของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19

กรณีศึกษา บริษัทจัดหางานเอกชนของสายการบิน

MANAGING TERMINATION OF OUTSOURCING STAFF CONTRACT AND
OPINION ABOUT THE TERMINATION FROM OUTSOURCING STAFF DURING COVID-19:
A CASE STUDY AIRLINE RECRUITMENT AGENCY

กฤษณ์ วิทวัสสารัญกุล¹ และ จิตพร มลิินทร์ คริสเตนเซนต์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการการเลิกสัญญาจ้างและความคิดเห็นต่อการจัดการเลิกสัญญาจ้างของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกในช่วงโรครระบาดของโควิด-19 กรณีศึกษาบริษัทจัดหางานเอกชนของสายการบิน การวิจัยนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการการเลิกสัญญาจ้างงาน ประกอบด้วยผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและฝ่ายประสานงานด้านเอกสารและกฎหมายของบริษัทจัดหางานเอกชนของสายการบินจำนวน 8 คนถึงแนวทางการจัดการเลิกสัญญาจ้างพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกของบริษัท และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 331 คนจากผู้ตกลอยเลิกสัญญาจ้างจำนวน 2,400 คน ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการการยกเลิกสัญญาจ้างพบว่า มีนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับหลักการชดเชยทางกฎหมายเป็นอย่างดี มีกระบวนการให้ยื่นคำร้อง การจัดการเอกสารและการยืนยันตัวตนเพื่อรับค่าชดเชยอย่างเป็นระบบ และประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยจากแบบสอบถามพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกที่ถูกเลิกจ้างพบว่า พนักงานไม่พึงพอใจต่อกระบวนการที่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย = 1.85) และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.62) อย่างไรก็ตามพนักงานพึงพอใจต่อค่าชดเชยที่ได้รับในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.66) ข้อเสนอแนะการวิจัยคือ บริษัทควรสื่อสารการจัดการและดำเนินการให้รวดเร็ว เมื่อมีปัญหาผู้บริหารควรให้คำตอบและเผชิญหน้ากับปัญหา

คำสำคัญ : การเลิกสัญญาจ้าง, พนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก, สายการบิน

¹ อาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

Abstract

This research aimed to study the managing termination of employment contract and opinion about the termination of outsourcing staff during Covid-19 pandemic: a case study of airline recruitment agency. The researcher applied interview method with eight managers and officers who dealt with termination of employment contract, such as human resource management executives, accounting manager, documentation officers and legal officers of an airline recruitment agency, about managing the termination of employment contract for the outsourcing staff. The research instrument was the questionnaire distributed to the 331 outsourcing staff from 2,400 staff, who have been terminated the employment contracts. The interview results from the termination involves found that the company has a clear termination of employment contract policy and management guidelines. The termination process followed with the legal compensation principles well. The termination contract process includes appealing, documentation management and self-identification for compensation receivers systematically and good coordination with the participants. The questionnaire results found that the outsourcing staff were not satisfied with the slow process (mean = 1.85), unclear communication (mean = 2.62). However, they were satisfied with the compensation at a highest level (mean = 4.66). The research recommendations were that the company should have a good communication and manage the process faster. When having problems, the management should provide the answer and confront the problems.

Keywords: Termination of Employment Contract, Outsourcing Staff, Airline

1. บทนำ

พนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (outsourcing) ในลักษณะพนักงานสัญญาจ้าง (contract employees) ได้เพิ่มขึ้นทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยเนื่องจากลักษณะความต้องการของลูกจ้างและนายจ้างที่เปลี่ยนไปโดยเป็นเน้นการจ้างแรงงานระยะสั้น (short-term employment) ทั้งนี้ การใช้พนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกเป็นการประหยัดต้นทุนต่อนายจ้างและสอดคล้องกับลักษณะพฤติกรรมของคนในยุคปัจจุบันที่มีจะเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย ต้องการการทำงานระยะสั้น ไม่เน้นการจ้างงานตลอดชีพไปจนเกษียณอายุ (lifetime employment) (ปีทมา สิงห์พันธุ์ลเดช, 2559) การจ้างแรงงานเหมาภายนอกนี้เป็นที่นิยมในธุรกิจบริการของสายการบินเนื่องจากการจ้างเหมาแรงงานภายนอกสามารถเพิ่มคุณภาพบริการ ลดความเสี่ยงจากต้นทุน และมีความปลอดภัย ช่วยจัดการกับอุปสงค์แรงงานแต่ละช่วงได้ดี (Polat, 2018) ทั้งนี้ จากการศึกษาการเลือกใช้บริการจัดจ้างด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศพบว่า การจ้างเหมาแรงงานภายนอกช่วย 4 ปัจจัยหลักการขนส่งสินค้า ได้แก่ อัตราค่าบริการ ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่นในการให้บริการและศักยภาพ (สิริรักษ์ ภูริยะพันธ์, ปาจารย์ เจริญแก้ว และศิริกมล ภู่อาลี, 2554)

บริษัทจัดหางานสายการบินเอกชนในการศึกษาคั้งนี้เป็นบริษัทจัดหาแรงงานให้กับสายการบิน มีลักษณะเป็นบริษัทลูก (Subsidiary) ที่สรรหาบุคลากรเข้าไปทำงานให้กับแผนกต่าง ๆ ของสายการบิน ได้แก่ ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ฝ่ายครัวการบิน ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น เป็นต้น การจัดตั้งบริษัทขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสายการบิน ไม่ได้เพื่อแสวงหากำไร แต่เป็นไปเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสายการบิน โดยเฉพาะการลดต้นทุนด้านบุคลากร การสรรหาบุคลากรเพื่อทำงานเฉพาะด้านในสายการบิน มีลักษณะเป็นสัญญาจ้างงาน เน้นการจ้างบุคลากรที่มีอายุน้อย ทำงานเป็นกะ

ใน ปี พ.ศ. 2562 มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ส่งผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจและเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ ส่งผลให้สายการบินในโลกต้องมีการลดเที่ยวบินการให้บริการ และระงับการเดินทางในเส้นทางการบินเมื่อมีภาวะการณ์ระบาดของโควิด-19 (อิสสิริยา พรายทองแย้ม, 2562)

ดังนั้น สายการบินจึงจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานผู้ปฏิบัติงานลงบริษัทจัดหางานสายการบิน ซึ่งเป็นบริษัทจัดหางานเอกชนที่ส่งแรงงานไปทำงานในสายการบิน ก็ได้รับผลกระทบนี้ โดยต้องลดจำนวนพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกและจำเป็นต้องดำเนินการยกเลิกสัญญาจ้างพนักงานในแผนกต่าง ๆ มีการจ่ายเงินชดเชยยกเลิกสัญญาจ้างและอื่น ๆ ตามที่กฎหมายของกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงานกำหนดไว้ในกรณีที่มีการยกเลิกสัญญาจ้างเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่พนักงาน เนื่องจากสายการบินไม่ได้มีเที่ยวบินของสายการบินเดินทางเท่าช่วงเวลาปกติ ส่งผลต่อการยกเลิกสัญญาจ้างของพนักงานฝ่ายต่าง ๆ ทั้งนี้ พบว่า บริษัทมีการยกเลิกสัญญาจ้างพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกมากถึง 2,598 คนในวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2562 และยกเลิกสัญญาจ้าง 896 คนในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 เนื่องจากมาตรการปิดเมือง (Lockdown) (Kumnak, 2020) ดังนั้น การศึกษาเรื่องการจัดการการเลิกสัญญาจ้างและความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเลิกสัญญาจ้างของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 กรณีศึกษาบริษัทจัดหางานเอกชนของสายการบินจึงมีความสำคัญในการแจ้งของการศึกษาเรื่องค่าตอบแทนและการบริหารจัดการค่าตอบแทนในบริษัทจัดหางานเอกชนของสายการบินในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาสอบถามพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจัดหางานเอกชนดังกล่าวพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังคงไม่พอใจค่าชดเชยและการ

จัดการการชดเชยซึ่งสอดคล้องกับข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับจากสื่อภายนอกว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจกับการจัดการค่าชดเชย (นพวรรณ เตชะเสนีย์, 2563) จึงเป็นที่มาของความสนใจในการศึกษางานวิจัยนี้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการการเลิกสัญญาจ้างของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกในช่วงโรคระบาดโควิด-19 กรณีศึกษาบริษัทจัดหางานเอกชนของสายการบิน

2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดการเลิกสัญญาจ้างของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกในช่วงโรคระบาดโควิด-19 กรณีศึกษาบริษัทจัดหางานเอกชนของสายการบิน

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยแนวคิดเรื่องการพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก การเลิกสัญญาจ้างงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกและการจัดการการเลิกจ้างงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก ดังนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานรับเหมาจ้างแรงงานภายนอก (สิทธิชัย ฝรั่งทอง, 2548) แนวคิดของการใช้พนักงานรับเหมาจ้างแรงงานภายนอกเกิดจากสาเหตุหลายประการได้แก่ การแข่งขันด้านธุรกิจ การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย การต้องการความเป็นมืออาชีพ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันอย่างสูงในปัจจุบัน องค์กรจึงเลือกที่จะใช้พนักงานรับเหมาจ้างแรงงานภายนอกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการมีเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ การใช้พนักงานรับเหมาจ้างแรงงานภายนอกเป็นแนวคิดแบบตะวันตกที่มีพื้นฐานมาจากการดำเนินกิจกรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยเน้นการทำงานตามหน้าที่ (Functions) และมีความชำนาญเฉพาะ (Specialization) ปัจจุบัน การใช้พนักงานรับเหมาจ้างแรงงานภายนอกมีบทบาทมากกับธุรกิจขนาดใหญ่เช่น ธุรกิจด้านโลจิสติกส์ ธุรกิจด้านการบริการที่ต้องใช้ความสามารถสูง เช่น ธนาคาร สายการบิน เป็นต้น โดยรวมแล้วประโยชน์ของแนวคิดนี้ ได้แก่ การประหยัดเวลาและทรัพยากรในการทำงาน การควบคุมต้นทุนการบริหารจัดการ การเพิ่มขีดความสามารถและความเป็นมืออาชีพให้แก่องค์กร ความสามารถในการกำหนดระดับการให้บริการที่แน่นอน (Certain Service Level) และช่วยลดปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ซึ่งส่วนใหญ่มักจะมีเกิดในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีประวัติก่อตั้งและความผูกพันมายาวนาน

3.2 การเลิกสัญญาจ้างงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Termination) การจ้างพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 11/1 บัญญัติขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 5 เรื่อง แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 7 ว่าด้วยแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ มาตรา 84 ที่มาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจแบบอุตสาหกรรมที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายพนักงาน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ลูกจ้างได้รับค่าชดเชยและค่าตอบแทนที่เหมาะสมหากถูกเลิกจ้าง (วีระพงษ์ บึงไกร และสุชิน กฤตลักษณ์วงศ์, 2556) นอกจากนี้ยังมี พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 ได้กล่าวถึงการคุ้มครองพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกเพิ่มเติมด้านสิทธิและเสรีภาพของบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ เช่น ระยะเวลาการทำงาน วันลา การหยุดงาน และการใช้สิทธิประโยชน์

3.3 การจัดการการเลิกจ้างงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (ดารภา ต้นสดไสวัฒน์, 2557) การเลิกจ้าง หมายถึง การที่นายจ้างกระทำการใดๆที่แสดงให้ลูกจ้างทราบและเข้าใจว่านายจ้างไม่ต้องการจ้างลูกจ้างทำงานอีกต่อไป และไม่จ่ายค่าจ้างให้ เพื่อให้ความสัมพันธ์ในฐานะนายจ้างและลูกจ้างสิ้นสุดลง หรือเป็นการเลิกนิติสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ไม่ว่าจะเป็นการสิ้นสุดสัญญาจ้างด้วยเหตุผลใด รวมถึงการเลิกจ้างเนื่องจากนายจ้างไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไป ทั้งนี้ ในการเลิกจ้าง (Layoff) ได้มี 1) พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ที่กล่าวถึง ค่าชดเชย คือเงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้าง ยกเว้นแต่ลูกจ้างได้กระทำความผิดหรือฝ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ระเบียบหรือคำสั่งของนายจ้าง 1) พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์พ.ศ.2518 กล่าวถึงการจัดการเจรจา การไกล่เกลี่ย หรือการชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน ทั้งนี้ ตามกฎหมายมีคำแนะนำและข้อควรปฏิบัติในการเลิกจ้างโดยให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร ชี้แจงถึงเหตุจำเป็นในการเลิกจ้าง นอกจากนี้ ยังต้องมีการระบุรายละเอียดค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าจ้างค้างจ่ายอื่น ๆ มีการระบุให้นายจ้างต้องดำเนินการโดยเขียนเป็นแบบฟอร์ม มีการรับทราบคำสั่งเลิกจ้างและให้ลูกจ้างมารับเงินได้ทันทีที่ฝ่ายบุคคลด้วย อนึ่งในการเลิกจ้างองค์การควรมีการฟื้นฟูเยียวยาทางจิตใจ เช่น การให้คำปรึกษาในการหางานใหม่ การให้แนวคิดและแนวทางการใช้ชีวิตในช่วงที่ไม่มีงาน ทั้งนี้การสนับสนุนเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ถูกเลิกจ้างมีความปลอดภัย (Bayton and Jakobson, 2016)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้แบ่งได้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์ และการวิจัยเชิงปริมาณจากการแจกแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 การสัมภาษณ์เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาการจัดการเลิกสัญญาจ้างงาน

4.1.1 ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดการเอกสาร และตรวจสอบเอกสาร และฝ่ายกฎหมาย รวม 8 คน โดยมีการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลทั้ง 8 คนเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

4.1.2 วิธีการวิจัย

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวิจัยโดยมีจุดมุ่งเพื่อศึกษาการจัดการการเลิกสัญญาจ้างในช่วงการระบาดของโรคโควิด โดยมีวิธีการสอบถามกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน และเอกสาร จากผู้ให้ข้อมูลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

4.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากด้วยวิธีการออนไลน์ได้แก่ การใช้ Line และ Zoom และการโทรศัพท์ เนื่องจากช่วงระยะเวลาดังกล่าวมีข้อจำกัดในการศึกษา (Limitation of the Study) จากมาตรการการจำกัดการเดินทางของภาครัฐ

4.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในรูปแบบการวิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอนการทำงานและเอกสารตามระบบการจัดการตามขั้นตอน

4.2 แบบสอบถามเป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเลิกสัญญาจ้าง

4.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ที่ได้รับการยกเลิกสัญญาจ้างงานและเข้าสู่กระบวนการจัดการเลิกสัญญาจ้างในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบริษัทจัดหางานเอกชน โดยประชากร ผู้ที่ได้รับการยกเลิกสัญญาจ้างงานมี 2,400 คน ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถามจำนวน 331 ชุด ตามสูตรการคำนวณของ Krejcie & Morgan (1970) ทั้งนี้ ในการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือเลือกจากจำนวนพนักงานที่ได้รับการยกเลิกสัญญาจ้างงานแล้ว

4.2.2 เครื่องมือในการวิจัย

ก่อนการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำ pre-test ก่อนการศึกษาโดยได้สอบถามพนักงานเพื่อค้นหาประเด็นในการพัฒนาแบบสอบถาม ผลการสัมภาษณ์ผู้ดูแลการเลิกจ้างทั้งหัวหน้าและพนักงาน การศึกษาขั้นตอนและการจัดการการเลิกจ้างจากตำราและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้พบว่า มีประเด็นที่สำคัญที่พบจากการศึกษาได้แก่ การจ่ายค่าชดเชย การให้ข้อมูลและการสื่อสาร จิตวิทยาและการให้คำปรึกษาการเลิกจ้าง และโอกาสการกลับมาทำงานใหม่ในอนาคต แล้วจึงได้พัฒนาแบบสอบถามในการวิจัยคั้งนี้ ในการวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเลิกสัญญาจ้างในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ได้แก่ ด้านกระบวนการ (Process) ด้านการจ่ายค่าชดเชย (Severance Pay) ด้านการให้ข้อมูลและการสื่อสาร (Information and Communication) ด้านจิตวิทยาและการให้คำปรึกษาการเลิกจ้าง (Psychology and Termination Consultancy) และด้านโอกาสการกลับมาทำงานใหม่ในอนาคต (Opportunity for Returning to Work) และ 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นข้อเขียน ทั้งนี้แบบสอบถามได้ใช้มาตรวัด Likert's Scale เพื่อศึกษาความคิดเห็นจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด (1-5) ทั้งนี้แบบสอบถามได้มีการตรวจสอบความตรง (Content Validity) จาก IOC มากกว่า 0.7 จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้ ($\alpha = 0.82$)

4.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบออนไลน์ (Online) โดยส่ง Google Form คำถามให้แก่ผู้ที่มีติดต่อและรับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเลิกจ้าง และเก็บเป็นความลับเพื่อการศึกษาเท่านั้น

4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้สามารถสรุปผลการวิจัยตามจุดประสงค์การวิจัยคั้งนี้คือ 1) เพื่อศึกษาการจัดการเลิกสัญญาจ้างงานจากการสัมภาษณ์จากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการ และ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลิกสัญญาจ้างงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก ดังนี้

5.1 การจัดการเลิกสัญญาจ้างงาน

5.1.1 ขั้นตอนและกระบวนการทางกฎหมายเบื้องต้น

การเริ่มต้นสัญญาการจ้างแรงงานของบริษัทจัดหางานสายการบินเริ่มจากทางสายการบินจะนำข้อมูลคุณสมบัติของพนักงานตามตำแหน่งงานที่ต้องการมาให้บริษัท ทางบริษัทจัดหางานสายการบินจะสรรหาบุคลากรเข้าไปทำงานโดยที่มีการทำสัญญาว่าจ้างแรงงาน และออกไปส่งข้อมูลไปยังแผนกสัญญา มีการเสนอราคาให้สายการบิน หากจำนวนเงินในการสรรหาบุคลากรเกิน 1 ล้านบาท จะมีการจัดสอบราคาแบบปิด (หมายถึงมีบริษัทจัดหางานสายการบินเพียงบริษัทเดียวที่สามารถส่งบุคลากรไปทำงานได้) เมื่อเกิดภาวะโรคระบาดโควิด-19 สายการบินจะส่งหนังสือ ของดส่งแรงงานและยกเลิกสัญญาจ้างแรงงานในขั้นตอนนี้ ทางบริษัทจัดหางานสายการบินจะให้พนักงานไปขึ้นทะเบียนคนว่างงานกับทางประกันสังคม โดยจะได้เงินเพียงร้อยละ 62 และทางบริษัทจัดหางานสายการบินจะได้เพิ่มเงินให้เป็นร้อยละ 75 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 75 (พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551)

รายละเอียดจำนวนเงินชดเชยที่พนักงานจะได้รับ จำนวนเงินเดือนที่คำนวณจากอายุงาน จะคิดจากอัตราค่าจ้างตามสัญญาที่มีทั้งรายวัน และ รายเดือน ซึ่งเงินชดเชยที่พนักงานจะได้รับ มีดังนี้ 2.5.1 ค่ากะงาน (ค่าจ้าง+ค่ากะงาน) 2.5.2 เงินค่าบอกกล่าวล่วงหน้า หรือเงินค่าตกใจ โดยอ้างอิงจากกฎระเบียบของบริษัท ตามกฎหมายในการจ่ายค่าบอกกล่าวล่วงหน้าสูงสุดที่พนักงานจะได้รับคิดเป็น 30 วัน ซึ่งตาม กฎหมายแรงงานก่อนที่จะมีการยกเลิกสัญญาจ้างกับพนักงานจะต้องมีการแจ้งล่วงหน้า 1 เดือน หรือ 30 วัน 2.5.3 เงินค่าชดเชยกรณีเลิกจ้าง เป็นอีกส่วนหนึ่งที่จะได้รับเงินตามจำนวนระยะเวลาที่ ทำงาน ทำงานติดต่อกันครบ 120 วัน แต่ไม่ครบ 1 ปี มีสิทธิได้รับค่าชดเชยเท่ากับค่าจ้างสุดท้าย 30 วัน - ทำงานติดต่อกันครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี มีสิทธิได้รับค่าชดเชยเท่ากับค่าจ้างสุดท้าย 90 วัน - ทำงานติดต่อกันครบ 3 ปีแต่ไม่ครบ 6 ปี มีสิทธิได้รับค่าชดเชยเท่ากับค่าจ้างสุดท้าย 180 วัน - ทำงานติดต่อกันครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี มีสิทธิได้รับค่าชดเชยเท่ากับอัตราค่าจ้างสุดท้าย 240 วัน - ทำงานติดต่อกันครบ 10 ปีขึ้นไป มีสิทธิได้รับค่าชดเชยเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 300 วัน 2.5.3 สิทธิการลาพักร้อน ซึ่งรายละเอียดทั้งหมดนี้จะรวมออกมาเป็นรายได้ที่พนักงานจะได้รับ และพนักงานจะได้รับ เงินค่าชดเชยไม่เท่ากัน โดยทางบริษัทจะคำนวณจากอายุงาน, สิทธิการลาพักร้อน (ที่คงเหลืออยู่) และ เงินได้อื่น ๆ นอกจากนี้บริษัทจะตรวจสอบว่าพนักงานแต่ละบุคคลมีหนี้สินติดค้างอยู่กับทางบริษัทหรือไม่ เพื่อที่จะดำเนินการหักล้างหนี้สินต่อไป โดยบริษัทจัดหางานสายการบินจะทำการจ่ายเงินล่วงหน้าให้กับพนักงานก่อน เนื่องจาก ณ เวลานั้นมี ผู้คนจำนวนมากลงทะเบียนคนว่างงานทำให้รัฐบาลไม่สามารถจ่ายเงินให้กับพนักงานได้ในทันที ซึ่งใน เดือนเมษายน พ.ศ.2563 ทางบริษัทจัดหางานสายการบินได้จ่ายเงินให้กับพนักงานก่อน 75% เพื่อให้พนักงาน ได้ดำรงชีพเนื่องจากไม่มีอาชีพ และไม่มีรายได้ ดังนั้นบริษัทจัดหางานสายการบินต้องประกาศใช้มาตรา 75 โดยให้พนักงานหยุดอยู่บ้านโดยไม่มี ความผิด และต้องจ่ายเงินให้กับพนักงาน 75% ของค่าแรงรายวันโดยคิดตามตารางงาน และเงินราย เดือนเหมาจ่าย 30 วัน จนกระทั่งถึงวันประกาศเลิกจ้างพนักงานทั้งหมดจำนวน 2,499 คน ซึ่งเป็น จำนวนที่เยอะที่สุด ซึ่งจะมีหนังสือยกเลิกสัญญาจ้างพนักงานส่งไปถึงพนักงานเป็นรายบุคคล และแจ้ง ในส่วนของเงินชดเชยที่พนักงานจะได้รับ - ประกาศครั้งที่ 1 ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 (มีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563) จำนวน 780 คน ส่วนมากจะเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ของทางสายการบิน และมีบางส่วนที่ทำงานในท่าอากาศยานของแต่ละจังหวัดก็ทำการยกเลิกสัญญาจ้างทั้งหมด อาทิเช่น ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น, ฝ่ายครัวการบิน, ฝ่าย

ช่าง, ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น, ฝ่ายคลังสินค้า (Cargo) และสำนักงานใหญ่ เป็นต้น - ประกาศครั้งที่ 2 ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 จำนวน 60 คน และพนักงานที่หมดสัญญาจ้างจะไม่มีการต่อสัญญาใด ๆ

5.1.2 การจัดการการยกเลิกสัญญาจ้างพนักงาน

จากการประกาศยกเลิกสัญญาจ้างพนักงานในวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2564 ทางบริษัทจัดหางานสายการบินไม่มีเงินสำรองจ่ายค่าชดเชยให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานได้รวมตัวกันไปร้องเรียนที่ กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงานของแต่ละพื้นที่ หรือของแต่ละจังหวัด ซึ่งได้ทำการร้องเรียนทางบริษัทจัดหางานสายการบินและสายการบิน เพราะเป็นการจ้างงานร่วมกันหรือนายจ้างคนเดียวกัน ทำให้เข้าสู่ กระบวนการทางกฎหมายมาตราที่ 11/1 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.๒๕๓๗ มาตรา ๑๑ บัญญัติว่า “ในกรณีที่ประกอบกิจการได้ว่าจ้างโดยวิธีเหมาค่าแรง โดยมอบให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดรับช่วงไป ควบคุมดูแลการทำงานและรับผิดชอบจ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างอีกทอดหนึ่งก็ดี หรือมอบหมายให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดเป็นผู้จัดหาลูกจ้างมาทำงานอันมิใช่การประกอบธุรกิจจัดหางานก็ดีโดยการทำงานนั้น เป็นส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดในกระบวนการผลิตหรือธุรกิจในความรับผิดชอบของผู้ประกอบ กิจการ ถ้าผู้รับเหมาค่าแรงดังกล่าวไม่จ่ายเงินทดแทน เงินสมทบ หรือเงินเพิ่ม แก่ลูกจ้างหรือ สำนักงานให้ผู้ประกอบกิจการหรือผู้รับเหมาค่าแรงซึ่งมิใช่ นายจ้างร่วมรับผิดชอบกับผู้รับเหมาค่าแรงซึ่งเป็นนายจ้างในการจ่ายเงินทดแทน เงินสมทบ หรือเงินเพิ่ม เหมือนหนึ่งเป็นนายจ้างให้ผู้ประกอบ กิจการหรือผู้รับเหมาค่าแรงซึ่งมิใช่ นายจ้างที่ได้จ่ายเงินทดแทน เงินสมทบ หรือเงินเพิ่ม มีสิทธิไล่เบียด เอาแก่นายจ้างและบรรดาผู้รับเหมาค่าแรงอื่นหากมีตลอดสายในเงินทดแทน เงินสมทบ หรือเงินเพิ่มที่ ได้จ่ายให้แก่ลูกจ้างหรือสำนักงาน” ดังนั้นสายการบินจึงได้สำรองจ่ายค่าชดเชยให้กับพนักงานของบริษัทจัดหางานสายการบินที่ถูกยกเลิกสัญญาจ้างให้ก่อน จากนั้นฝ่ายวางแผนของสายการบินได้ให้ทางบริษัทจัดหางานสายการบินเขียนหนังสือ เข้า EMM (Giyani Metals Corp) หรือสรุปรายงานการเงินว่าต้องใช้เงินเท่าไร สำหรับการจ่ายค่าชดเชยให้กับพนักงาน 2,499 คน โดยในแผนฟื้นฟูผู้บริหารของบริษัท บริษัทจัดหางานสายการบินจะเป็นผู้นำเสนอ เมื่อแผนฟื้นฟูอนุมัติจำนวนเงินตามที่ทางบริษัทจัดหางานสายการบินขอแล้ว จากนั้นทาง บริษัท บริษัทจัดหางานสายการบินจะทำการเบิกถอนเงินจำนวนนั้นจากสายการบินเพื่อดำเนินการจ่ายเงิน ชดเชยให้กับพนักงานตามที่ได้กล่าวไปข้างต้น หลังจากมีการออกประกาศยกเลิกสัญญาจ้างงาน และจ่ายเงินชดเชยให้กับพนักงานโดยทาง HR (Human Resources) หรือฝ่ายบริหารทรัพยากรฝ่ายบุคคลจะต้องทำเรื่องถึงสายการบินเพื่อขอใช้เงิน ซึ่งจะมีรายละเอียด และขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนและรายละเอียดการทำเอกสารแคชเชียร์เช็ค (Cashier's Check) - บริษัทจัดหางานสายการบินส่งเอกสารทำเรื่องถึงสายการบินเพื่อขออนุมัติ และเมื่อสายการบินอนุมัติแล้ว ทางบริษัทจัดหางานสายการบินต้องทำหนังสือ วส. จากบริษัทจัดหางานสายการบิน เพื่อขออนุมัติวงเงิน โดยการขออนุมัติวงเงินก็จะต้องทำการตรวจสอบว่าทางบริษัทจัดหางานสายการบินต้องการจำนวนเงินเท่าไร และพนักงานจำนวนกี่คน โดยทางบริษัทจัดหางานสายการบินจะต้องส่งข้อมูล เอกสารเกี่ยวกับจำนวนเงินของการจ่ายเงินชดเชย ให้กับทางหน่วยงาน EG (Accounts Payable Department) หรือกองบัญชีเจ้าหนี้เพื่อให้ทางหน่วยงาน EG (Accounts Payable Department) และอ็อปโพลด์เข้าระบบ SEB (โปรแกรมเฉพาะ หรือระบบที่ครอบคลุมการทำงานทั้งหมดของสายการบิน) และจะต้องมีการตรวจสอบกับเงินทุน และทำการอนุมัติแล้วหรือไม่ โดยเบื้องต้นจะต้อง ส่งเรื่องไปถึงหน่วยงาน ET (Cash and Bank Accounting Department) หรือกองบัญชีเงินสด และเงินฝากธนาคาร เพื่อทำเรื่องเอกสารถึงธนาคารเพื่อให้ทางธนาคารออกใบแคชเชียร์เช็ค (Cashier's Check) ซึ่งออกโดยธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เมื่อดำเนินขั้นตอนในส่วนของหน่วยงาน ET (Cash and Bank Accounting Department) จะดำเนินการส่งเอกสารทั้งหมดแนบให้กับธนาคาร ทางธนาคารก็จะดำเนินการออกใบแคชเชียร์เช็ค (Cashier's Check) ตามจำนวน

พนักงาน และตามจำนวนวงเงิน โดยจะได้รับใบแคชเชียร์เช็คในอีก 3 วันทำการ เมื่อทางธนาคารดำเนินการเสร็จแล้วก็จะมีการแจ้งประสานงานเจ้าหน้าที่ของสายการบินและบริษัทจัดหางานสายการบินเพื่อให้ดำเนินการติดต่อรับแคชเชียร์เช็ค และเนื่องจากแคชเชียร์ เช็คนี้เป็นของสายการบินไม่ใช่ของ บริษัทจัดหางานสายการบินโดยตรง จึงทำให้เมื่อดำเนินการติดต่อ รับแคชเชียร์เช็คทางบริษัท บริษัทจัดหางานสายการบินและสายการบินจะต้องไปรับเอกสารทั้ง 2 ฝ่าย และเพื่อตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องตามจำนวนวงเงิน และจำนวนของพนักงานที่ถูกยกเลิกสัญญาจ้าง ครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ และทำการลงลายมือชื่อเพื่อขอรับเอกสารแคชเชียร์เช็ค - เมื่อได้รับแคชเชียร์เช็ค (Cashier's Check) แล้ว ในส่วนของแคชเชียร์เช็คจะมีใบเอกสาร จากธนาคารแนบมาด้วย ซึ่งเป็นเอกสารสำคัญ และห้ามสูญหายโดยเด็ดขาด ซึ่งในกรณีที่แคชเชียร์เช็ค สูญหาย บุคคลที่มาทำเรื่องรับเอกสารจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ บุคคลอื่นไม่สามารถนำแคชเชียร์เช็คไป เบิกถอนเป็นเงินสดได้ได้ ยกเว้นแต่จะเป็นบุคคลที่มีรายชื่อตรงกับแคชเชียร์เช็ค หรือเจ้าของตัวจริง เท่านั้น เนื่องจากแคชเชียร์เช็คทุกใบจะมีรายชื่อเจ้าของอยู่ในฉบับนั้น ๆ จากนั้นทางบริษัทจัดหางานสายการบินจะต้องตรวจสอบเอกสาร และนำมาคัดแยกออก โดยจะต้องนำมาตรวจสอบกับรายชื่อ พนักงานว่าข้อมูล และรายชื่อตรงกันหรือไม่อย่างไร โดยเอกสารที่พนักงานจะได้รับและลงลายมือชื่อ มีทั้งหมด 4 ฉบับ ดังนี้

1. แคชเชียร์เช็ค (Cashier's Check) 2. ใบบันทึกการรับเงิน 3. ใบถอนคำร้อง/ใบรับมอบอำนาจ ของกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน 4. ใบถอนคำร้อง/ใบรับมอบอำนาจของกรมกรมบังคับคดี โดยเอกสารทุกฉบับที่กล่าวมานั้นพนักงานทุกคนจะต้องกรอกข้อมูล และลงลายมือชื่อในเอกสาร ก่อนที่จะรับแคชเชียร์เช็ค (Cashier's Check) พร้อมกับแนบสำเนาบัตรประชาชนทั้งหมดจำนวน 4 ฉบับ โดยเอกสารทั้ง 4 ฉบับ นี้จะต้องถูกส่งมาที่ฝ่ายบัญชีของบริษัทจัดหางานสายการบินเพื่อทำการ ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ โดยจะทำการคัดแยกเอกสาร 1 ฉบับ ต่อสำเนา บัตรประชาชน 1 ใบ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ทางบริษัทจัดหางานสายการบินจะนำเอกสารทั้งหมดไปสแกน (Scan) เป็นไฟล์ PDF เพื่อคัดแยกรายชื่อของแต่ละบุคคลเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการเรียกดูเมื่อพนักงานหรือหน่วยงานใดต้องการที่จะตรวจสอบ หลังจากนั้นเอกสารทั้ง 4 ฉบับจะส่งต่อไปให้แต่ละหน่วยงานโดย มี ดังนี้ 2.5.1.1 เอกสารสำเนาแคชเชียร์เช็ค (Cashier's Check) พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน 1 ฉบับ โดยจะต้องส่งคืนให้กับสายการบินเนื่องจากเอกสารสำเนาแคชเชียร์เช็คเป็นเอกสารของสายการบินเป็นผู้ดูแล เพียงแต่บริษัทจัดหางานสายการบินเป็นฝ่ายดำเนินงานแทน และก่อนที่จะทำเรื่องส่งเอกสารคืนให้กับสายการบิน บริษัทจัดหางานสายการบินจำกัด จะต้องร่างหนังสือจากบริษัทจัดหางานสายการบินเพื่อแจ้งไปยังหน่วยงาน ET (Cash and Bank Accounting Department) หรือ กองบัญชีเงินสด และเงินฝากธนาคารเพื่อเป็นหลักฐานในการ ดำเนินขั้นตอนการคืนเอกสารว่ามีจำนวนทั้งหมดกี่ฉบับ และเอกสารเป็นการจ่ายเงินชดเชยให้กับ พนักงานในงวดที่เท่าไร เหตุผลที่ต้องทำเรื่องถึงหน่วยงาน ET (Cash and Bank Accounting Department) เพราะเป็นเอกสารสำคัญ ทางบริษัทจัดหางานสายการบินจึงจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนอย่าง เป็นทางการเพื่อเป็นการยืนยันว่าพนักงานบุคคลนั้น ๆ ได้ดำเนินการเข้ามารับแคชเชียร์เช็คด้วย ตนเองแล้ว

2.5.1.2 ใบบันทึกการรับเงิน พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน จำนวน 1 ฉบับโดย ทางบริษัทจัดหางานสายการบินจะเก็บเอกสาร ส่วนนี้ไว้เพื่อเป็นหลักฐานว่าพนักงานบุคคลนั้น ๆ ได้มาดำเนินการรับเงินชดเชยเรียบร้อยแล้ว 2.5.1.3 ใบถอนคำร้องของกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน 1 ฉบับ เอกสารชุดนี้จะถูกส่งไปยังฝ่ายบริหารทรัพยากร บุคคลของบริษัทจัดหางานสายการบินเพื่อนำไปดำเนินการถอนคำร้องกับกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน 2.5.1.4 ใบถอนคำร้อง ของกรมบังคับคดี พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน 1 ฉบับ เอกสารชุดนี้จะถูกส่งไปยัง

หน่วยงานทางด้าน กฎหมายของสายการบิน เพื่อนำไปดำเนินการถอนคำร้องตามที่พนักงานได้มีการฟ้องร้องไว้ กับกรมบังคับคดีก่อนหน้านี้ 2.5.1.5 ใบรับมอบอำนาจของกรมบังคับคดี พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน

1 ฉบับ เอกสารชุดนี้จะถูกส่งไปยังหน่วยงานทางด้าน กฎหมายของสายการบิน เพื่อนำไปดำเนินการถอนคำร้องตามที่ พนักงานได้มีการฟ้องร้องไว้ กับกรมบังคับคดีก่อนหน้านี้ เมื่อเสร็จสิ้นตามขั้นตอนที่ดังกล่าว ถือเป็น การสิ้นสุดการยกเลิก สัญญาจ้างงานของบริษัทจัดหางานสายการบินในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19

5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลิกสัญญาจ้างงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก

ข้อมูลจากแบบสอบถาม สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จากการศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 172 คน คิด เป็นร้อยละ 52.12 และเพศหญิงจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 47.88 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน คิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนใหญ่เป็นฝ่ายบริการภาคพื้น จำนวน 215 คน คิด เป็นร้อยละ 65.15 รองลงมาคือ ฝ่ายครัว จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.12 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 58.18 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 4-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.87

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลิกสัญญาจ้างงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกพบว่า พนักงาน ไม่ได้คาดหวังต่อการให้คำปรึกษาจากองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 1.52) โดยเฉพาะการขาดการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้าน กระบวนการ (Process) พนักงานไม่พึงพอใจต่อกระบวนการที่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย = 1.85) โดยเฉพาะจากการขาดการ ประสานงาน ด้านการให้ข้อมูลและการสื่อสาร (Information and Communication) พบว่า การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.62) โดยเฉพาะการขาดการให้ข้อมูล ด้านโอกาสการกลับมาทำงานใหม่ในอนาคต (Opportunity for Returning to Work) (ค่าเฉลี่ย = 3.21) โดยเฉพาะการโอกาสในการกลับมาทำงานในตำแหน่งเดิม อย่างไรก็ตามพนักงาน พึงพอใจต่อค่าชดเชยที่ได้รับในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.66) เนื่องจากพนักงานได้รับค่าชดเชยตามกฎหมายกำหนด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า บริษัทควรมีการแจ้งรายละเอียดการชดเชยให้ชัดเจน เข้าใจง่าย เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการและกฎหมายเพียงพอ แม้ว่าบริษัทมีการชดเชย ที่เหมาะสม เพียงพอตามพระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แต่พนักงานก็ต้องการทราบวันและเวลาที่ชัดเจนในการ ได้รับค่าชดเชยเพราะตนเองต้องใช้ในการวางแผนอนาคตสำหรับตนเองและครอบครัว เป็นไปได้ยากให้ผู้บริหารมีการ ชี้แจงเหตุผลโดยตรงเกี่ยวกับการเลิกจ้าง และการได้รับเงินชดเชยที่ได้รับล่าช้า การสื่อสารควรเป็นไปอย่างสองทาง มากกว่าทางเอกสาร

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยนี้พบว่า บริษัท จัดหางานเอกชนของสายการบิน ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับตามกฎหมาย เป็นไปตามขั้นตอน มีการจ่ายเงินชดเชย เมื่อประสบปัญหาทางการเงินก็พยายามแก้ไขและจัดการแก้ไขตามคำฟ้องร้อง มี การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายเอกสารและฝ่ายกฎหมายเพื่อลดปัญหา อย่างไรก็ดีตาม ในการแก้ไขปัญหา นั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยการสื่อสารและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า การติดต่อสื่อสารของบริษัทเป็นไปในลักษณะทางเดียว ขาดการตอบรับแสดงความคิดเห็นจากพนักงาน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ขาดประสบการณ์ทำงานและไม่เข้าใจข้อกฎหมาย การสื่อสารที่เป็นทางเดียวและการจ่ายเงินที่ล่าช้า ทำให้ความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่เป็นไปในลักษณะที่ไม่พึงพอใจ ดังนั้น องค์กรจึงควรมีการออกประกาศชี้แจง สถานการณ์ไปตามลำดับ มีการประชุมภายในหน่วยงาน มีการตั้งประชุมคณะกรรมการสวัสดิการเพื่อรับทราบข้อมูล

ที่เป็นข้อเท็จจริง มีการตอบคำถามพนักงาน ควรมีการดำเนินการจัดการเลิกจ้างให้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานคนอื่นให้น้อยที่สุด (hrcenter, 2018) อย่างไรก็ตามจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การยกเลิกสัญญาจ้างมีการจ่ายค่าชดเชยตามที่กฎหมายกำหนดตามพระราชบัญญัติกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย โดยผลการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกได้ ดังนี้

1. โดยรวมพนักงานมีความเห็นว่ากระบวนการจัดการที่ล่าช้าและการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การขาดการติดต่อ บริษัทจึงควรหาวิธีสื่อสารโดยตรงกับพนักงาน โดยใช้บุคคลและมีการสื่อสารสองทางมากกว่าการประกาศข่าวสารทางเดียว ทั้งนี้อาจเพิ่มรูปแบบการสื่อสารอื่น ๆ ที่ไม่เป็นทางการได้บ้างตามความเหมาะสมของความสามารถในการให้ข้อมูล นอกจากนี้

2. เนื่องจากองค์กรจ่ายเงินค่าชดเชยล่าช้า แต่ขาดการสื่อสารจึงทำให้พนักงานเกิดความไม่แน่ใจ องค์กรจึงควรสร้างความเชื่อมั่นต่อพนักงานถึงวันและเวลาการจ่ายเงินที่แน่นอน ทั้งนี้ผู้บริหารควรเป็นผู้ออกมาให้ข้อมูลเอง

3. องค์กรควรจัดให้มีการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยากับพนักงานที่เลิกสัญญาจ้างและอาจหาโอกาสจ้างงานอื่น ๆ ให้แก่พนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก เช่น หน่วยงานในธุรกิจเดียวกัน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป จากการทำแบบสอบถามแก่พนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก เกี่ยวกับการเลิกสัญญาจ้างงานของบริษัทจัดหางานสายการบิน คือ

1. การวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอกเพียงอย่างเดียว จึงทำให้ขาดการเปรียบเทียบกับความตั้งใจของผู้บริหารจัดการ จึงควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบในลักษณะความคาดหวัง (Expectation) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ของทั้งสองฝ่าย

2. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ในส่วน of พนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก และแบ่งแยกข้อมูลเป็นฝ่ายต่าง ๆ เพื่อเป็นการศึกษาเชิงลึก เนื่องจากการใช้แบบสอบถามเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ อาจขาดข้อมูลเชิงลึกบางส่วน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยทั้งพนักงานในองค์กรและผู้ประสานงานของบริษัทจัดหางานสายการบินทั้งฝ่ายบัญชี ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายการจัดการเอกสาร

บรรณานุกรม

- ดารภา ดันสดไสวัฒน์. (2557). ชีวิตเบื้องหลังของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์: การสรรหา การว่าจ้าง และการเลิกจ้าง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพวรรณ เตชะเสนีย์. สืบค้นจาก <https://www.thebangkokinsight.com/news/business/425168/> เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม. 2563
- ปัทมา สิงห์พันธุ์เดช. (2559). ความพึงพอใจในการเลือกเป็นพนักงานสัญญาจ้าง กรณีศึกษาบริษัทจัดหางานเอกชนแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541. สืบค้นจาก http://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/download/article/article_20110922143151.pdf เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2564,
- พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551. สืบค้นจาก http://www.ohrm.au.edu/new%20update%20paper/regulation/reg_04/reg_04-02-no2_2551.pdf เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2564.
- วีระพงษ์ บึงไกร และสุชิน กฤตลักษณ์วงศ์. (2556). ปัญหาการจ้างเหมาแรงงานตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน. วารสารกระบวนการยุติธรรม, 6(1), 45-66.
- สิทธิชัย ฝรั่งทอง.(2548). แนวคิดการจ้างพนักงานรับเหมาจ้างแรงงานภายนอก (Outsourcing). กรุงเทพธุรกิจ(ออนไลน์). สืบค้นจาก :<http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2005q1/article2005february24p5.htm>
- สิริรักษ์ ภูริยะ, ปาจรีย์ เจริญแก้ว และศิริกมล ภู่อาลี. (2554). การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดจ้าง (Outsourcing) ด้านการขนส่งสินค้า. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 8(1), 1-8.
- อิสสรียา พรายทองแย้ม. (2562). โควิด-19: วิกฤตโรคระบาดทำสายการบินทั่วโลก ลดคน-ลดเงินเดือน-ขอรัฐช่วย. ปิปปิไทย. สืบค้นจาก <https://www.bbc.com/thai/international-52480759> เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2562.
- Hrcenter. (2561). เทคนิคการสื่อสารพนักงานกรณีการเลิกจ้าง. สืบค้นจาก <https://www.prosoftcm.com/Article/Detail/16382> เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2564.
- Baynton, M., Jakobson, S. (2016). Termination and Layoff Planning. *Workplace Strategies for Mental Health*. Retrieved from <https://www.workplacestrategiesformentalhealth.com/resources/termination--and-layoff-planning> on June, 1, 2016
- Kumnak, P. (2020). A big challenge of the aviation industry under the competitiveness system and pandemic era: a case of layoff in Thailand. *Labor Right Activist*. Retrieved from <https://www.tcijthai.com/news/2020/22/article/10975> on 22 September 2020.
- Polat, G. (2018). Outsourcing in Aviation: Contracts and Current Situation. *E-Journal of Law*, 4(2), 119-149.