

## การศึกษาช่องทางการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กร

: กรณีศึกษาธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

### A Study Of External Recruitment Methods Of Contact Center Business In Nakhonratchasima

ผู้เขียนวิจัย : ชฎานุช สิทธิถาวร

Author : Chadanut Sittitaworn

#### บทคัดย่อ

การศึกษาช่องทางการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กรในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาช่องทางการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กร และศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กร โดยกรอบแนวคิดของการศึกษาจะประกอบไปด้วยแนวคิดด้านการสรรหาคูคณาจารย์ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กร รวมไปถึงการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์และผลกระทบจากการใช้ช่องทางการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กรโดยวิธีการต่าง ๆ เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์จากช่องทางการสรรหาที่ประสบผลสำเร็จ และสามารถนำผลจากการศึกษามาใช้ในการกำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการรับสมัครงานอย่างมีกลยุทธ์และชั้นเชิง

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยผลจากการวิจัยพบว่า ช่องทางการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กรมีหลากหลายช่องทาง โดยแต่ละช่องทางมีวัตถุประสงค์การใช้งานเพื่อการสรรหาคูคณาจารย์ที่มีคุณภาพให้เข้ามาร่วมงานกับองค์กรทั้งสิ้น การแบ่งแยกวัตถุประสงค์และประโยชน์การช่องทางการสรรหาอย่างชัดเจน ว่าจะเป็นช่องทางที่เป็นแหล่งที่มาของจำนวนผู้สมัครจำนวนมาก หรือช่องทางบางประเภทที่ไม่สามารถตอบโจทย์ด้านปริมาณของผู้สมัคร แต่มีประโยชน์ในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรจนเกิดเป็นผลประโยชน์อย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรในระยะยาว

**คำสำคัญ:** การสรรหาคูคณาจารย์ การสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กร

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินการตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่มีมติประกาศใช้จากรัฐบาลในปี พ.ศ. 2559 และพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอย่างไม่หยุดยั้ง ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต รูปแบบกิจกรรมของปัจเจกชนและองค์กร รวมถึงระบบเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, หน้า 17) ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่พยายามผลักดันประเทศไทยให้เข้าสู่ยุคประเทศไทย 4.0 เป็นนโยบายชูโรงในการขับเคลื่อนประเทศ (ชนินทร เพ็ญสูตร, 2560, หน้า 68) ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจเกิดการปรับตัวครั้งใหญ่ เช่นเดียวกับบทบาทของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลต้องปรับตัวให้ทันต่อบริบทของสังคม สาเหตุหนึ่งมาจากรูปแบบและเป้าหมายการใช้ชีวิตของคนเราที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลต่อการกำหนดแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่จำเป็นต้องรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน สำหรับการสรรหาคูคณาจารย์ก็เช่นเดียวกัน ในยุคที่ระบบ

ดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของผู้คนในยุคปัจจุบัน ทำให้รูปแบบและวิธีการในการสรรหาคูคลากรต้องถูกพัฒนาให้ล้าไปตามตามพลวัตของสังคม ยกตัวอย่างเช่น การใช้สื่อประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน เราทราบข่าวสารการรับสมัครงานจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นหลัก ทำให้การประกาศรับสมัครงานจากบริษัทต่าง ๆ ถูกพบได้จากหนังสือพิมพ์หรือจากแผ่นป้ายใบปลิว แต่เมื่อรูปแบบการรับรู้ข่าวสารของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลต่อการเลือกใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานต้องถูกปรับไปตามกลุ่มผู้รับสาร ทำให้การประกาศรับสมัครงานต่าง ๆ สามารถพบเห็นได้ตามช่องทางระบบอินเทอร์เน็ต หรือสื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป พัฒนาการของการใช้สื่อรับสมัครงานที่จากเดิมเป็นภาพนิ่งที่ระบุถึงตำแหน่ง คุณสมบัติ และรายละเอียดงานที่เปิดรับสมัคร ปรับเป็นสื่อที่มีภาพเคลื่อนไหวในรูปแบบ Video Clip หรือ Viral Clip ที่ไม่สื่อถึงการประกาศรับสมัครงานอย่างชัดเจน แต่เป็นการดึงดูดใจให้บุคคลทั่วไปเกิดความอยากร่วมงานบริษัท และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สิ่งที่บริษัทต่าง ๆ คือการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความอยากร่วมงานโดยการคำนึงถึงความต้องการและรูปแบบการใช้ชีวิต รวมถึงทัศนคติในการใช้ชีวิตของผู้สมัครที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก

ประเด็นสำคัญอย่างหนึ่งคือ เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล การบริหารงานองค์กรทุกอย่างจึงต้องปรับตัวให้ทันต่อกระแสโลกเช่นเดียวกัน (กฤติน กุลเพ็ง, 2560, หน้า 105) การปรับตัวเพื่อให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์พัฒนาควบคู่ไปกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมไปถึงการแข่งขันกันทางการสร้างช่องทางการสรรหาคูคลากรเพื่อเหตุผลในการเพิ่มการเข้าถึงตลาดแรงงานที่มีคุณภาพมากขึ้น จากสถานการณ์ดังกล่าวฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงจำเป็นต้องสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ และเลือกใช้เทคโนโลยีสร้างทางเลือกให้กับกลุ่มแรงงานที่จะเข้ามาเป็นส่วนในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กร เริ่มตั้งแต่การสรรหาคูคลากรที่นอกจากจะต้องเป็นบุคคลที่มีความเหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจและวัฒนธรรมองค์กรแล้ว ยังจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี มีความคิดสร้างสรรค์ ภายใต้งานวิสัยทัศน์ด้านคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงามอีกด้วย

การขยายตัวของสังคมเมืองและสถานการณ์ความเสี่ยงภายในประเทศไทยส่งผลให้บรรดาผู้ประกอบการต่างขยายฐานการผลิตมาสู่จุดศูนย์กลางตามภูมิภาคต่าง ๆ ตลาดแรงงานในต่างจังหวัดได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นไปตามลำดับ มีสถานประกอบการจำนวนมากใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินสรรหาคูคลากรให้เข้ามาเป็นพนักงานของบริษัท รวมถึงการลดระยะเวลา และความยุ่งยากในกระบวนการสรรหาให้มีความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาช่องทางการสรรหาคูคลากรจากภายนอกองค์กร
2. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการสรรหาคูคลากรจากภายนอกองค์กร

### ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาช่องทางการสรรหาคูคลากรจากภายนอกองค์กร : กรณีศึกษาธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา มีขอบเขตด้านงานวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรใการวิจัยมีจำนวน 2 กลุ่มด้วย ได้แก่ ประชากรที่เป็นบุคลากรของฝ่ายสรรหาทรัพยากรบุคคล ที่ทำหน้าที่สรรหาคูคลากรตามช่องทางต่าง ๆ และ ประชากรที่เป็นพนักงานตำแหน่งลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอายุงาน 0-4 เดือน

กลุ่มประชากรในการทำวิจัยมี 2 กลุ่ม ได้แก่ ประชากรที่เป็นบุคลากรฝ่ายสรรหาทรัพยากรบุคคลจำนวนทั้งหมด 7 คน มีกลุ่มประชากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้ช่องทางการสรรหาบุคลากร คัดเลือกมาทั้งสิ้น 4 คน และประชากรที่เป็นพนักงานตำแหน่งลูกจ้างสัมพันธ์ที่มีอายุงาน 0-4 เดือน มีทั้งหมด 200 คน มีกลุ่มประชากรที่คัดเลือกมาทั้งสิ้น 21 คน โดยทั้ง 2 กลุ่มใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview)

## 2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 มกราคม พ.ศ. 2562

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อประโยชน์ในการทราบช่องทางการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร
2. เพื่อประโยชน์ในการทราบปัญหาการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร

## แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร

ความหมายของการสรรหาบุคลากร คือกระบวนการค้นหาและจูงใจบุคคลที่มีความสามารถให้เข้ามาสมัครงานกับองค์กร เริ่มต้นกระบวนการจากการเริ่มค้นหากลุ่มบุคคลที่เหมาะสม และสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้สมัครงานกับองค์กร (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556, หน้า 143) เป็นกระบวนการในการคัดกรองของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อการเติมเต็มตำแหน่งงานต่าง ๆ ภายในองค์กรหรือหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่ใช้ในการสร้างความสนใจของบุคคลให้มาสมัครงานกับองค์กรภายใต้ระยะเวลา และปริมาณของผู้สมัครที่เพียงพอต่อการคัดเลือกตามคุณสมบัติของตำแหน่งงานที่เหมาะสม (Myrna L. Gusdorf, 2008, หน้า 1)

### ประเภทของการสรรหาบุคลากร

ประเภทของการสรรหาแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่ การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร และการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร

1. การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร เป็นการหาผู้สมัครที่มีที่มาจากภายในซึ่งก็คือพนักงานขององค์กรนั่นเอง กล่าวคือการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานภายในองค์กร เพื่อให้เปิดโอกาสให้พนักงานที่กำลังมองหาตำแหน่งที่แตกต่างออกไปจากเดิมทั้งในระดับตำแหน่งเดียวกัน และระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นแหล่งสำคัญของการสรรหาที่เป็น การให้โอกาสในการพัฒนาตนเองของพนักงานและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ภายในองค์กร แหล่งการสรรหาภายในเป็นวิธีที่ดีที่สุดและง่ายที่สุดในการเลือกทรัพยากร รวมทั้งเป็นการสรรหาที่องค์กรจะได้พนักงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุด (สิริ จารุไพโรจน์, 2551, หน้า 18) โดยแหล่งข้อมูลภายในที่หลากหลายของการรับสมัครจะประกอบไปด้วย การเลื่อนตำแหน่ง การโอนย้ายระหว่างหน่วยงานการรับสมัครพนักงานเก่า การแนะนำจากพนักงานในองค์กร (Radhika Kapur, 2018, หน้า 11) กระทำได้โดยการประกาศรับสมัครจากภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นจากกระดานข่าว ระบบเว็บไซต์ภายในองค์กร และจากการทบทวนคุณสมบัติของผู้สมัครคนเก่า

2. การสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร เป็นการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ มีความรู้ และทักษะความสามารถให้เข้ามาทำงานกับองค์กร เป็นวิธีการที่บริษัทนิยมใช้กันมาก

ที่สุด (บุญญาภา ปกิระสัง, 2559, หน้า 44) โดยวิธีการในการสรรหาบุคลากรจากภายนอกสามารถทำได้โดยการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตตามช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ของบริษัท กรมจัดหางาน หน่วยงานจัดหางาน การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และการเข้าไปประชาสัมพันธ์ในมหาวิทยาลัย การสรรหาพนักงานจากภายนอกทำให้องค์กรสามารถนำนวัตกรรม แนวทาง และความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร (สิริ จารุไพโรจน์, 2551, หน้า 19) ถึงแม้ว่าการจ้างงานจากแหล่งภายนอกเป็นกระบวนการที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างมาก และมีกระบวนการที่ซับซ้อนมากกว่า แต่ก็ถือได้ว่าเป็นแนวทางการสรรหาที่มีศักยภาพ ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้

กล่าวโดยสรุป ประเภทในการสรรหาบุคลากรมีแนวทางใหญ่ ๆ จำนวน 2 แนวทางด้วยกัน ได้แก่ การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร และการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร โดยรูปแบบการสรรหาทั้ง 2 ประเภท ต่างก็ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสรรหาพนักงานให้มาประจำในตำแหน่งงานว่างได้ การเลือกใช้สามารถกระทำได้ทั้ง 2 ประเภท เพื่อเป็นตัวเลือกในการตัดสินใจเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถและเหมาะสมกับลักษณะงานมากที่สุด

### แนวคิดด้านช่องทางการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร

ช่องทางในการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรจากการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยช่องทางการสรรหาบุคลากร 20 ช่องทาง ประกอบไปด้วย

1) การประกาศรับสมัครงานผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นการประชาสัมพันธ์ข่าวการรับสมัครงานขององค์กรผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ใบปลิว หนังสือพิมพ์ หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ โดยระบุรายละเอียดการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นพนักงานไว้ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556, หน้า 162) เป็นวิธีการที่เก่าแก่และใช้บ่อยที่สุดในการสรรหาบุคลากร ใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์นิตยสารแหล่งข้อมูลอาชีพ โทรทัศน์ วิทยุ โทรศัพท์ (Mariia Bogatova, 2017, หน้า 9)

2) การสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการสรรหาพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ หลายองค์กรโพสต์เปิดงานในเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลตำแหน่งงาน (Myrna L. Gusdorf, 2008, หน้า 6) เป็นช่องทางที่ใช้ค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการโฆษณาแบบดั้งเดิม และโฆษณาได้อย่างอย่างรวดเร็ว มีการตอบกลับอย่างรวดเร็วในปริมาณที่มากขึ้น รูปแบบการสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมจากผู้หางานเช่นกัน

3) การสรรหาตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เป็นรูปแบบการสรรหาในสถาบันการศึกษาที่เป็นแหล่งผู้สมัครจำนวนมาก ผ่านทางมหาวิทยาลัยที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มาสมัครงานกับองค์กรที่ตนเองสนใจงาน (Tutorials Point. Ltd., 2016, หน้า 20)

4) การจ้างสำนักงานจัดหางานเอกชน แหล่งรวบรวมข้อมูลประวัติส่วนตัวของผู้สมัครที่องค์กรสามารถเลือกใช้ช่องทางการสรรหาผู้สมัครผ่านสำนักงานจัดหางานเอกชน โดยจัดหางานเอกชน จะเป็นผู้ที่คัดกรองประวัติผู้สมัครที่มีความเหมาะสมกับองค์กรมาให้องค์กรพิจารณาคัดเลือก (บุญญาภา ปกิระสัง, 2559, หน้า 48)

5) การแนะนำจากพนักงานภายในองค์กร พนักงานในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการสรรหาพนักงานใหม่เช่นกัน องค์กรบางแห่งมีการจ่ายค่าตอบแทนประเภทเงินสด หรือของที่ระลึกตอบแทนให้ หากมีพนักงานในองค์กรแนะนำผู้สมัครให้มาสมัครงาน ทำให้เกิดผลประโยชน์กับทั้ง 2 ฝ่าย คือ องค์กรได้รับการจ้างงานใหม่ที่ และพนักงานได้รับผลตอบแทนสำหรับการแนะนำคนรู้จัก (Myrna L. Gusdorf, 2008, หน้า 4)

6) การสรรหาผ่านสำนักงานจัดหางาน เป็นช่องทางการเปิดรับสมัครงานนอกสถานที่ตามที่สำนักงานจัดหางานได้ทำการจัดงานนัดพบแรงงานขึ้นตามสถานที่ต่าง ๆ โดยการประสานงานผ่านสำนักงานจัดหางานของราชการในแต่ละจังหวัด เป็นช่องทางการดำเนินการภายใต้หน่วยงานภาครัฐ (Owais Shafique, 2012, หน้า 892)

7) การประกาศทางวิทยุหรือโทรทัศน์ ช่องทางนี้ไม่ค่อยได้รับความนิยมจากองค์กรต่าง ๆ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการสรรหาค่อนข้างสูง และไม่สามารถสื่อสารรายละเอียดงานได้อย่างชัดเจนเท่าใดนัก (ชูชัย สมิทธิไกร, 2013, หน้า 164) เป็นวิธีการทางอ้อมในการรับสมัครงาน โดยโฆษณาครั้นกระชั้น และครอบคลุม ต้องเตรียมการอย่างรอบคอบพอสมควร (Mariia Bogatova, 2017, หน้า 12)

8) การประกาศผ่านสมาคมวิชาชีพ เป็นสมาคมที่ให้บริการโดยการแนะนำผู้สมัครงานแก่องค์กรที่มีตำแหน่งงานว่างสำหรับสมาชิกในการค้นหาตำแหน่งงานใหม่ ๆ (Owais Shafique, 2012, หน้า 892)

9) การสรรหาจากจดหมายสมัครงาน ผู้สมัครแสดงความจำนงที่จะสมัครงานผ่านการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งประวัติส่วนตัวมาที่องค์กรเพื่อพิจารณาสัมภาษณ์งาน (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556, หน้า 164)

10) การรับสมัครจากวันนัดพบแรงงาน มาในรูปแบบการสรรหาผ่านการจัดนิทรรศการทางด้านอาชีพ เป็นแหล่งรวมนายจ้างและสถานประกอบการจำนวนมาก โดยจัดขึ้นตามวันเวลา และสถานที่ที่กำหนด (Mariia Bogatova, 2017, หน้า 10)

11) การรับสมัครผ่านระบบเว็บไซต์ของบริษัท แนวโน้มที่องค์กรจะใช้เว็บไซต์ของตนเองในการรับสมัครงานมีเพิ่มมากขึ้น บริษัทได้จัดตั้งเว็บไซต์รับสมัครงานของตนเองนั้น มีเป้าหมายเพื่อดึงดูดใจผู้สมัคร ส่วนมากบริษัทขนาดใหญ่หลายแห่งสนับสนุนให้พนักงานที่มีศักยภาพเข้ามาสมัครงานผ่านเว็บไซต์ของตนเอง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีให้ผู้สมัครทราบถึงวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรด้วย (Mariia Bogatova, 2017, หน้า 10)

12) การประกาศผ่านสถาบันการศึกษา วิธีการนี้ทำได้โดยการส่งข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการรับสมัครไปยังหน่วยงานที่ดูแลด้านการมีงานทำของนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัย (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556, หน้า 167)

13) การสรรหาในรูปแบบสหกิจศึกษาหรือฝึกงาน เป็นรูปแบบการรับสมัครงานที่องค์กรใช้ในการจ้างนักศึกษาโดยมีการประสานงานกับมหาวิทยาลัยเพื่อให้นักศึกษาได้เข้ามาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานที่ทำงานจริง เป็นรูปแบบการจ้างที่ไม่มีข้อบังคับว่าองค์กรจะจ้างนักศึกษาต่อเนื่องเมื่อจบการศึกษาแล้ว โดยรูปแบบการจ้างมักจะเป็นแบบพนักงานชั่วคราว (Owais Shafique, 2012, หน้า 892)

14) การประกาศผ่านสื่อสังคมออนไลน์ อีกช่องทางที่มีบทบาทสำคัญในการสรรหาคูคณาจารย์ การประกาศตำแหน่งงานว่างผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้องค์กรสามารถเผยแพร่ข้อมูลการรับสมัครงานถึงผู้สมัครได้อย่างรวดเร็ว โดยช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้จะประกอบไปด้วย Facebook LinkedIn และ Twitter (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2560, หน้า 18) ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ เพิ่มช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ให้เป็นอีกช่องทางที่น่าสนใจ

15) การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก เป็นวิธีการสรรหาที่ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนหรือตายตัว แต่องค์กรที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง ใช้การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และการโฆษณารับสมัครงานแบบปากต่อปากใช้เพื่อดึงดูดใจผู้สมัครจำนวนมากได้ (Tutorials Point. Ltd., 2016, หน้า 20)

16) การสรรหาจากบุคคลที่เข้ามาสมัครด้วยตนเอง เป็นการสมัครงานโดยผู้สมัครเข้าไปสอบถามและขอสมัครงานกับองค์กรด้วยตนเอง โดยผู้สมัครอาจทราบ หรือไม่ทราบว่าองค์กรมีการเปิดรับสมัครอยู่หรือไม่ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556, หน้า 164)

17) การสรรหาจากบุคคลภายนอกแนะนำฝากฝัง เป็นการแนะนำจากบุคคลภายนอกองค์กร อาจจะเป็นลูกค้า ผู้มีอุปการคุณ หรือบุคคลรู้จัก เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมการตอบแทนบุญคุณ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2013, หน้า 162)

18) การซื้อตัวจากองค์กรอื่น ๆ เป็นวิธีการสรรหาคูคณาจารย์ที่นิยมใช้และมักจะเจอได้ในการสรรหาผู้บริหารชั้นสูง โดยการเสนอเงินเดือน ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมมากขึ้นมากกว่าองค์กรที่บุคคลนั้น ๆ ปฏิบัติงานอยู่ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556, หน้า 168)

19) การให้ทุนการศึกษาแก่บุคคลภายนอก รูปแบบวิธีการสรรหาวิธีดังกล่าวใช้การทำสัญญาข้อตกลงกับ ผู้สมัครว่าองค์กรจะให้ทุนการศึกษากับผู้สมัคร และเมื่อจบการศึกษาแล้ว ผู้สมัครจะต้องเข้ามาทำงานกับองค์กร โดย หน่วยงานราชการมักจะใช้วิธีการนี้ในการสรรหาพนักงาน (ชูชัย สมิติโกกร, 2556, หน้า 168)

20) การสรรหาผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ การมีหน้าเว็บไซต์องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสรรหาบุคลากรที่สามารถแสดงผลบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ มีส่วนทำให้ผู้สมัครตัดสินใจที่จะเข้าไปศึกษาข้อมูลตำแหน่งงานว่างขององค์กร รวมถึงการเข้าไปศึกษาข้อมูลด้านผลตอบแทน ผลประโยชน์จากการเป็นพนักงาน รวมถึงวัฒนธรรมขององค์กรว่า ตรงกับความต้องการของตนเองหรือไม่ (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2560, หน้า 17) ช่องทางดังกล่าวจะมีประสิทธิภาพได้ก็ ต่อเมื่อองค์กรมีสื่อที่นำเสนอในเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย และสามารถติดต่อสื่อสารกับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

กล่าวโดยสรุป การสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรเป็นวิธีการสรรหาที่มีแนวทางการดำเนินการที่ หลากหลายรูปแบบ เกิดขึ้นเพื่อรองรับการรับรู้ว่าการสมัครงานของผู้สมัครให้ทั่วถึงมากที่สุด ช่องทางการสรรหา บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่างขององค์กร และอีกวัตถุประสงค์คือการใช้เป็นเครื่องมือใน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรควบคู่กันไป ทั้งหมดทั้งมวลก็เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาร่วมงาน

## แนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์และผลกระทบจากการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร

### ประโยชน์จากการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร

การสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรช่วยให้องค์กรมีโอกาสคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่ เหมาะสมจากหลายแหล่ง อีกทั้งยังเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ขององค์กรผ่านการ สรรหาพนักงานจากองค์กรอื่น ๆ สำหรับประโยชน์จากการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร ผู้วิจัยขออธิบาย รายละเอียดดังนี้

1) การพัฒนานวัตกรรมและแนวทางการทำงานใหม่ ๆ ให้กับองค์กร ทำให้องค์กรเพิ่มโอกาสที่จะได้พนักงาน ที่มีทัศนคติและมุมมองความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไป เกิดเป็นความคิดริเริ่มนวัตกรรมการทำงาน ใหม่ ซึ่งจะนำความก้าวหน้ามาสู่องค์กรได้ (มงคล สิริขจรเดชสกุล ,2550, หน้า 20)

2) การเพิ่มโอกาสทางการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เป็นการเพิ่มขอบเขตของผู้สมัคร เกิดการ ขยายกลุ่มผู้สมัครให้กว้างขึ้น ทำให้โอกาสที่จะได้บุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งมีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย (Gaurav Akrani, 2011)

3) การเพิ่มโอกาสเลือกผู้สมัครที่มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่และดีกว่า การสรรหาบุคลากรจากภายนอกเกิด ประโยชน์ต่อองค์กรในแง่ของการมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ในการทำงาน เนื่องจากผู้สมัครมีประสบการณ์จากสิ่งแวดล้อม ภาระงานที่หลากหลาย (Chitra Reddy, 2016)

4) การลดบทบาทระบบการเมืองภายในขององค์กร เกิดจากการที่บุคลากรที่ผ่านการสรรหาจากภายนอก องค์กรไม่ได้ถูกผนวกเข้ากับการเมืองขององค์กร ทำให้พนักงานใหม่ไม่เกิดความอ่อนไหวต่ออิทธิพลจากเพื่อนและ ผู้ใต้บังคับบัญชา (Jed DeVaro, 2016, หน้า 3)

5) การเพิ่มการแข่งขันระหว่างพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบัน เป็นประโยชน์ในการกระตุ้นให้พนักงานภายในองค์กร มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาทักษะและความสามารถของตน อยู่ตลอดเวลา เพื่อแข่งขันกับบุคคลภายนอก (มงคล สิริ ขจรเดชสกุล ,2550, หน้า 20)

6) การสรรหาจากภายนอกเป็นวิธีการสรรหาที่ยุติธรรม เนื่องจากช่องทางดังกล่าวสามารถลอบดักได้ไม่มาก ก็น้อย (Gaurav Akrani, 2011) เมื่อเทียบกับการสรรหาจากภายในองค์กร

7) การลดค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาพนักงานเก่า เกิดประโยชน์ในการลดค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาพนักงานเก่า (ชูชัย สมิทธิไกร, 2013, หน้า 159) เนื่องจากองค์กรสามารถพิจารณาบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานหรือบุคคลที่ผ่านการฝึกอบรมจากองค์กรเดิมมาแล้ว

กล่าวโดยสรุป ประโยชน์จากการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กรจะเป็นการพัฒนาวัฒนธรรมและแนวทางการทำงานใหม่ ๆ ให้กับองค์กร เกิดการลดค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาพนักงานเก่า สำหรับการประชาสัมพันธ์ที่กว้างขึ้นทำให้เกิดการเพิ่มโอกาสทางการสรรหาคูคณาจารย์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน รวมถึงการเพิ่มโอกาสเลือกผู้สมัครที่อาจจะมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่และดีกว่า อีกทั้งยังเป็นการลดบทบาทระบบการเมืองภายในขององค์กร การเพิ่มการแข่งขันระหว่างพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบันภายใต้วิธีการสรรหาที่ยุติธรรม

### ผลกระทบจากการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กร

การสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กรทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรด้วย ไม่ว่าจะเป็นการมีผลกระทบด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จนเกิดเป็นการเพิ่มอัตราการลาออกของพนักงานได้ ผู้วิจัยขออธิบายรายละเอียดผลกระทบจากการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กร ดังนี้

- 1) ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหาที่สูงขึ้น จากการใช้ช่องทางที่หลากหลาย (บุญญาภา ปกิระสัง, 2559, หน้า 20) ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายจากการจัดกิจกรรมการสรรหา หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้สื่อประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน สำหรับองค์กรที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตยังเกิดค่าใช้จ่ายที่สูงมากขึ้นจากการพัฒนาระบบ
- 2) ปัญหาด้านการเพิ่มระยะเวลาในการสรรหา เนื่องจากกระบวนการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กรต้องใช้ระยะเวลาการสรรหาที่นานขึ้นทั้งจากการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (Gaurav Akrani, 2011)
- 3) ปัญหาขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานปัจจุบัน เป็นการทำลายขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเก่า เนื่องจากการไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (ชูชัย สมิทธิไกร, 2013, หน้า 159)
- 4) ปัญหาการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานใหม่ เมื่อผู้สมัครได้รับการคัดเลือกจากกระบวนการสรรหาภายนอก อาจเกิดความไม่เข้าใจ และความไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร (Chitra Reddy, 2016) จนทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานขึ้นได้
- 5) ปัญหาความขัดแย้งของพนักงานภายในองค์กร เนื่องจากพนักงานใหม่อาจถูกต่อต้านจากพนักงานเก่า (ชูชัย สมิทธิไกร, 2013, หน้า 159) อาจเกิดจากแนวทางหรือรูปแบบวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน
- 6) ปัญหาด้านการเพิ่มอัตราการลาออกของพนักงานเก่า หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ทำให้พนักงานเก่าลาออกจากการไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ความไม่ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Rich Hein, 2013) การรับพนักงานใหม่ในตำแหน่งสูงขึ้น กระทบต่อความรู้ของพนักงานได้เช่นกัน

กล่าวโดยสรุป ผลกระทบจากการสรรหาคูคณาจารย์จากภายนอกองค์กร ทำให้ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหาที่สูงขึ้นจากกระบวนการสรรหา อีกทั้งยังเกิดปัญหาด้านการเพิ่มระยะเวลาในกระบวนการสรรหาและคัดเลือก และปัญหาที่สำคัญคือการกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานปัจจุบัน จนเป็นการเพิ่มอัตราการลาออกของพนักงานเก่า หรืออาจส่งผลถึงความขัดแย้งของพนักงานภายในองค์กร เนื่องจากพนักงานมีรูปแบบวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานใหม่เป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสนใจด้วย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้คำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลในหลากหลายแง่มุม ซึ่งคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ คำถามสำหรับสัมภาษณ์บุคลากรฝ่ายสรรหาทรัพยากรบุคคล และคำถามสำหรับสัมภาษณ์พนักงานตำแหน่งลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอายุงาน 0-4 เดือน

## ผลการวิจัย

ช่องทางในการสรรหาคณากรจากภายนอกองค์กรที่องค์กรใช้ มีดังต่อไปนี้

1. การแนะนำจากพนักงานภายในองค์กร การจัดโครงการสำหรับพนักงาน โดยให้พนักงานแนะนำบุคคลภายนอกองค์กรเข้ามาสมัครงานกับบริษัท และมีการให้รางวัลและผลตอบแทนแก่พนักงานในรูปแบบของที่ระลึกเมื่อพนักงานสามารถแนะนำบุคคลภายนอกที่ได้ทำสัญญาจ้างงานกับบริษัท

2. การสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การทำสัญญาซื้อขายพื้นที่ประกาศรับสมัครงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในหลากหลายช่องทาง เพื่อประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานให้บุคคลทั่วไปได้ทราบข่าวสารตำแหน่งที่เปิดรับสมัครงาน คุณสมบัติ และลักษณะในตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัคร เป็นแหล่งที่มาของผู้สมัครที่มีปริมาณมาก พร้อมทั้งมีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่สูง ผู้สมัครที่เข้ามาสมัครงานในช่องทางนี้ค่อนข้างจะมั่นใจแล้วว่า จะมาสมัครงานตำแหน่งที่ตนเองสนใจ ผู้สมัครที่เข้าเว็บไซต์หางานนี้มักจะมีคุณสมบัติที่ค่อนข้างตรงกับลักษณะงาน ข้อดีของช่องทางการรับสมัครงานนี้คือการเป็นช่องทางการสมัครงานโดยตรงสำหรับผู้หางานเข้าไปเพื่อที่จะหางานสมัครงานและคนที่กำลังมองหาโอกาสใหม่ ๆ ในการทำงานให้กับตนเองอยู่

3. การสรรหาตามสถาบันการศึกษา จัดกิจกรรมให้ความรู้กับนักศึกษาที่ใกล้จะสำเร็จการศึกษาตามสถาบันต่าง ๆ ภายใต้โครงการที่ชื่อว่า Campus Recruitment เป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์องค์กรให้นักศึกษาทราบถึงข้อมูลความเป็นมาขององค์กร ลักษณะงานที่องค์กรเปิดรับสมัคร เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร เป็นโครงการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและองค์กร ตลอดจนสามารถสร้างอาชีพที่มั่นคงให้กับนักศึกษาจบใหม่ แต่ช่องทางดังกล่าวเป็นแหล่งที่มาของผู้สมัครได้เพียงช่วงระยะเวลาหนึ่ง ยังไม่สามารถเป็นช่องทางที่มีผู้สมัครได้ทั้งปี แต่ข้อดีอย่างหนึ่งก็คือการเป็นช่องทางที่ทำให้การสรรหาง่ายขึ้นจากการเลือกผู้สมัครที่มีวุฒิการศึกษาที่ตรงกับความต้องการกับลักษณะงานขององค์กร

4. การประกาศผ่านสถาบันการศึกษา ช่องทางนี้ใช้การประชาสัมพันธ์เปิดรับสมัครงานแก่นักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาให้มาสมัครงานกับองค์กร เป็นการส่งเอกสารประชาสัมพันธ์รับสมัครทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และไฟล์เอกสารให้แก่เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ผ่านกระดานข่าวของมหาวิทยาลัย และกลุ่มคนในสื่อสังคมออนไลน์ให้รับทราบ

5. การรับสมัครจากวันนัดพบแรงงาน เป็นช่องทางการเปิดรับสมัครงานนอกสถานที่ตามสำนักงานจัดหางานได้ทำการจัดงานวันนัดพบแรงงานขึ้นตามสถานที่ต่าง ๆ โดยการประสานงานผ่านสำนักงานจัดหางานของราชการในจังหวัดต่าง ๆ

6. การประกาศผ่านสำนักงานจัดหางานของราชการ ใช้ในการประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายประกาศตำแหน่งงานว่างภายในประเทศ และประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดต่าง ๆ

7. การสรรหาจากบุคคลที่เข้ามาสมัครด้วยตนเอง (Walk-in) เป็นการเปิดรับสมัครงานขององค์กรตามวันทำการที่กำหนด โดยมีวันเวลาเปิดรับสมัครระบุอย่างชัดเจน

8. การรับสมัครผ่านระบบเว็บไซต์ของบริษัท เป็นช่องทางการสื่อสารที่จัดทำไว้เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไปรับทราบเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาขององค์กร โดยได้รวบรวมข้อมูลตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัคร สิทธิประโยชน์



และสวัสดิการที่พนักงานจะได้รับ รวมถึงการเป็นช่องทางการติดต่อประสานงานโดยตรงเกี่ยวกับการรับสมัคร โดยผ่านทางเว็บไซต์ที่ให้ผู้สมัครได้เข้ามากรอกประวัติส่วนตัว และเลือกสมัครงานตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่เปิดรับสมัคร

9. การประกาศรับสมัครงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์รับสมัครงานผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถโต้ตอบกับผู้สมัครได้ทันที ผ่านช่องทาง Facebook Line และ Twitter ทั้งขององค์กรเอง และสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นที่นิยมในจังหวัดต่าง ๆ มีประโยชน์ในการเป็นรูปแบบของการสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร แต่คุณสมบัติผู้สมัครที่เข้ามาสมัครก็ยังไม่ได้ตอบโจทย์ขององค์กร แต่เป็นเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สมัครในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้ Facebook เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมทั้งในด้านความสะดวกสบายและรวดเร็ว เป็นช่องทางที่สามารถติดต่อกับฝ่ายบุคคลได้โดยตรงมากกว่าด้วย

10. การสรรหาผ่านระบบเว็บไซต์ที่ออกแบบให้เหมาะสมกับการแสดงผลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานที่มีจุดประสงค์เพื่อสื่อสารกับคนรุ่นใหม่ที่เกิดการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยทางองค์กรได้มีการออกแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้เข้าถึงผู้สมัครมากขึ้นผ่านทางเว็บไซต์ให้ผู้สมัครได้ทำการกรอกใบสมัคร และลงทะเบียนจองคิวสัมภาษณ์งานผ่านระบบโต้ตอบแบบอัตโนมัติ

ช่องทางพนักงานใช้ในการรับข่าวสารการสมัครงาน มีดังต่อไปนี้

1. การประกาศรับสมัครงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ความเห็นเกี่ยวกับการทราบข่าวการสมัครงานจากช่องทางหน้าเฟซบุ๊ก (Facebook Page) โดยมีความเห็นว่าเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายใช้งานได้บ่อย สามารถสื่อสารโต้ตอบกับผู้โพสต์หรือผู้ประกาศรับสมัครได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลการติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์สามารถติดต่อได้และมีแนวโน้มที่จะรับสายมากกว่า กล่าวโดยสรุปคือการประกาศรับสมัครงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีประโยชน์ในด้านความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและสามารถง่ายต่อการเข้าถึงการรับรู้ของผู้หางานมากกว่า

2. การสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความเห็นเกี่ยวกับช่องทางดังกล่าวว่าการสมัครงานผ่านเว็บไซต์รับสมัครงานโดยตรง มีความน่าเชื่อถือทางด้านข้อมูลการรับสมัครมากกว่า พร้อมทั้งยังสามารถให้ผู้สมัครได้ศึกษารายละเอียดการสมัครงานในด้านของรูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กร ตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร ลักษณะงาน คุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน รวมถึงการทราบสวัสดิการที่จะได้รับจากการเป็นพนักงานในองค์กร กล่าวโดยสรุปคือการสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีประโยชน์ในด้านความน่าเชื่อถือ และการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดรับสมัครงานขององค์กรได้ดี

3. การแนะนำจากพนักงานภายในองค์กรผ่านโครงการของบริษัท ความเห็นเกี่ยวกับช่องทางการทราบข่าวการรับสมัครงานจากการแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จักว่า ทำให้สามารถประเมินความสามารถและความชอบในลักษณะได้ดี หากมีเพื่อนแนะนำให้มาสมัครงาน ก็สามารถสอบถามรายละเอียดการปฏิบัติงานในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น สามารถทราบรายละเอียดงานได้ดี และกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติในเชิงลึกได้ดีกว่า โดยมีที่มาของข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานจริง ความสัมพันธ์ของผู้ที่แนะนำกับผู้สมัครงานใหม่ จะเห็นได้ในรูปแบบความสัมพันธ์กันของรุ่นพี่รุ่นน้องในมหาวิทยาลัย บุคคลในครอบครัวที่เป็นญาติพี่น้อง เพื่อนบ้านในระแวกเดียวกัน รวมถึงการแนะนำแฟนหรือสามีภรรยาให้มาสมัครงานกับองค์กร กล่าวโดยสรุปคือการแนะนำจากพนักงานภายในองค์กรผ่านโครงการของบริษัท มีประโยชน์ในด้านการรับข้อมูลรายละเอียดการทำงาน และกระบวนการการปฏิบัติในเชิงลึกได้ดี

4. การรับทราบข่าวการสมัครงานผ่านเครือข่ายปากต่อปาก ความเห็นเกี่ยวกับช่องทางการทราบข่าวการรับสมัครงานแบบปากต่อปากมีส่วนช่วยในการตัดสินใจเลือกสมัครงานกับองค์กรได้ มีข้อเท็จจริงทั้งในด้านการดูแล

พนักงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องเจอในการปฏิบัติ การพูดกันแบบปากต่อปากจะมีหลากหลายแง่มุม ไม่ว่าจะเป็นด้านสวัสดิการและการดูแลพนักงานที่ดี มีเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานที่ดี ส่วนข้อเท็จจริงในด้านลักษณะงานนั้น ก่อนที่พนักงานจะเลือกมาสมัครงานมักจะมีบางส่วนที่เข้าไปหาข้อมูลการทำงานจากเว็บไซต์ โดยจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะงานในหลากหลายแง่มุม ทั้งในด้านค่าตอบแทน และสิ่งที่พนักงานจะต้องเจอในการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุปคือการรับทราบข่าวการสมัครงานผ่านเครือข่ายปากต่อปาก มีประโยชน์ในด้านการรับข้อมูลการปฏิบัติงานทั้งในด้านบวกและด้านลบ และมีประโยชน์ต่อการเตรียมพร้อมรับมือกับลักษณะที่ผู้สมัครต้องเผชิญในการปฏิบัติงานจริง

## อภิปรายผล

งานวิจัยชิ้นนี้วิเคราะห์ตรวจสอบความถูกต้องจากแหล่งบุคคล 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายสรรหาทรัพยากรบุคคล และข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานที่ผ่านกระบวนการสรรหาจากภายนอกองค์กร โดยศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบ และใช้วิธีการวิเคราะห์ผลด้วยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยผลการวิจัยมีการอภิปรายตามวัตถุประสงค์การทำวิจัย ดังนี้

### ช่องทางการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร

การใช้ช่องทางการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรของธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา มีช่องทางประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานขององค์กรมีทั้งสิ้น 11 ช่องทางด้วยกัน ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่ผ่านการคัดเลือกให้เข้ามาร่วมงานกับองค์กรก็ได้ใช้ช่องทางการรับข่าวสารการสมัครผ่านช่องทางเพียง 4 ช่องทาง โดยจะอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ช่องทางการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรที่องค์กรใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน จะประกอบไปด้วย 10 ช่องทางดังต่อไปนี้

1) การแนะนำจากพนักงานภายในองค์กร (Employee Referrals) องค์กรได้จัดโครงการสำหรับพนักงาน โดยให้พนักงานแนะนำบุคคลภายนอกองค์กรเข้ามาสมัครงานกับบริษัท โดยมีการให้รางวัลตอบแทนสำหรับการแนะนำผู้สมัครที่ได้ทำสัญญาจ้างกับองค์กร เป็นวิธีการที่ใช้งบประมาณในการดำเนินการค่อนข้างน้อย (ชูชัย สมितिไกร, 2556) โดยองค์กรได้ประโยชน์จากการได้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะงาน และผู้สมัครได้ประโยชน์ในการรับข้อมูลรายละเอียดการทำงาน และกระบวนการปฏิบัติในเชิงลึกได้ดี โดยพนักงานในองค์กรเป็นบุคคลที่ทราบถึงทักษะคุณสมบัติ พฤติกรรม และประสบการณ์ของผู้สมัครที่แนะนำมาเป็นอย่างดี ประกอบกับเป็นบุคคลที่รู้จักกับลักษณะงานและวัฒนธรรมองค์กร ทำให้สามารถแนะนำบุคคลที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงานได้ (Mariia Bogatova, 2017)

2) การสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต องค์กรมีแหล่งที่มาของผู้สมัครปริมาณมาก พร้อมทั้งมีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่สูง สามารถตอบเจตย์ขององค์กรได้มากที่สุดทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ และความคุ้มค่า ส่วนผู้สมัครได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดรับสมัครงานขององค์กรได้ชัดเจน เป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการสรรหาบุคลากร (ชูชัย สมितिไกร, 2556) ช่องทางนี้ได้ถูกคิดค้นขึ้นในช่วงต้นยุค 2000 มีข้อจำกัดด้านการใช้งานเป็นเพียงแหล่งข้อมูลหลักในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวในองค์กร ประกาศตำแหน่งงานว่าง และรายละเอียดการติดต่อและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร กล่าวคือเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบ

ช่องทางเดียว ต่อมาได้มีการพัฒนาระบบให้ผู้สมัครสามารถสื่อสารกับองค์กรได้ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์กรผ่านอีเมลล์ ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Maureen Sills, 2014)

3) การสรรหาตามสถาบันการศึกษา เป็นช่องทางที่องค์กรสามารถดำเนินการสัมภาษณ์ในวิทยาเขตของสถาบันการศึกษา โดยจะมีนักศึกษาปีสุดท้ายที่กำลังจะจบการศึกษามาเข้ารับการสัมภาษณ์ (Gaurav Akrani, 2011) ช่องทางดังกล่าวเป็นแหล่งที่มาของผู้สมัครได้เพียงช่วงระยะเวลาหนึ่ง ยังไม่สามารถเป็นช่องทางที่มีผู้สมัครได้ทั้งปี มีประโยชน์ในการเป็นช่องทางที่ทำให้การสรรหาง่ายขึ้นจากการเลือกผู้สมัครที่มีวุฒิการศึกษาที่ตรงกับความต้องการกับลักษณะงานขององค์กร (Mariia Bogatova, 2017) แต่เป็นช่องทางที่ยังไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน เนื่องจากยังไม่ถึงกำหนดระยะเวลาการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม

4) การประกาศผ่านสถาบันการศึกษา ช่องทางการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวซึ่งงบประมาณการประชาสัมพันธ์รับสมัครงานน้อยมาก เป็นรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษารับทราบข่าวการสมัครงานผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของทางมหาวิทยาลัย (Neha Nazneen Siddiqui, 2016) อย่างไรก็ตามแล้วแต่ ยังไม่มีผู้สมัครกล่าวถึงการรับข่าวการสมัครงานจากช่องทางนี้เท่าใดนัก

5) การรับสมัครจากวันนัดพบแรงงาน ช่องทางการเปิดรับสมัครงานนอกสถานที่ตามที่สำนักงานจัดหางานได้ทำการจัดงานวันนัดพบแรงงานขึ้นตามสถานที่ต่าง ๆ (Owais Shafique, 2012) มีประโยชน์ในด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร และเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างองค์กรกับสำนักงานจัดหางานประจำจังหวัดเท่านั้น

6) การประกาศผ่านสำนักงานจัดหางานของราชการ ใช้ประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานจัดหางาน เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมด้านอาชีพของส่วนราชการ (Mavis Adu-Darkoh, 2014) ซึ่งองค์กรจะประสานงานกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์รับสมัครบุคลากร และจากการสอบถามยังไม่พนักงาณรับทราบข่าวการสมัครงานจากช่องทางนี้เท่าใดนัก

7) การสรรหาจากบุคคลที่เข้ามาสมัครด้วยตนเอง (Walk-in) เป็นการเปิดรับสมัครงานขององค์กรตามวันทำการที่กำหนด มีพนักงานเริ่มงานจากการใช้ช่องทางการสมัครพอสมควร มักจะใช้ในองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ดี (Owais Shafique, 2012) แหล่งผู้สมัครที่เข้ามาสมัครในรูปแบบนี้ทราบข่าวมาจากสื่อสังคมออนไลน์ หรือ Facebook

8) การรับสมัครผ่านระบบเว็บไซต์ของบริษัท ช่องทางการสื่อสารที่จัดทำไว้เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไปรับทราบเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาขององค์กร สามารถใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรได้ บริษัทขนาดใหญ่หลายแห่งสนับสนุนให้ผู้สมัครที่มีศักยภาพ สมัครงานผ่านเว็บไซต์ขององค์กร เป็นแนวทางช่วยสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร เช่นเดียวกับการสร้างแบรนด์ของบริษัท (Mariia Bogatova, 2017) โดยองค์กรมักจะใช้เว็บไซต์ขององค์กรควบคู่ไปกับเว็บไซต์หางานทั่วไป เนื่องจากช่องทางนี้มีแนวโน้มที่จะทำให้ผู้สมัครได้รับข่าวสารการสมัครงานที่รวดเร็ว และเป็นช่องทางที่มีการโต้ตอบจากองค์กรได้อย่างรวดเร็ว และผู้สมัครมีการใช้งานสูง (Maureen Sills, 2014) สำหรับการใช้งานขององค์กรช่องทางนี้ เป็นช่องทางที่สมัครทุกคนต้องทำการกรอกประวัติส่วนตัวผ่านระบบ กล่าวคือ ไม่ว่าผู้สมัครจะรับทราบข่าวการสมัครงานใด ก็ต้องใช้ช่องทางนี้เพื่อเข้าสู่กระบวนการสัมภาษณ์งานของบริษัท

9) การประกาศรับสมัครงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางการที่เหมาะสมกับองค์กรที่ต้องการคนรุ่นใหม่มาร่วมงาน (กฤตินี กุลเพ็ง, 2560) โดยสื่อสังคมออนไลน์จะประกอบไปด้วย Facebook, Twitter และ LinkedIn

(Maureen Sills, 2014) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นระบบเครือข่ายที่ประสบผลสำเร็จมากกว่าสื่อรับสมัครงานอื่น ๆ ในด้านการใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารและโต้ตอบกับผู้สมัคร และบุคคลทั่วไปได้อย่างรวดเร็ว (Armstrong M., 2014)

10) การสรรหาผ่านระบบเว็บไซต์ที่ออกแบบให้เหมาะสมกับการแสดงผลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นช่องทาง การประชาสัมพันธ์รับสมัครงานที่ให้ผู้สมัครจองคิวสัมภาษณ์งานผ่านระบบโต้ตอบแบบอัตโนมัติ (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2560) รวมถึงการเป็นปัจจัยความสำเร็จของการสรรหาคูหากรในเรื่องความสะดวกและความง่ายในการใช้งาน (Navigational Usability) โดยผู้สมัครงานคาดหวังการใช้งานที่สะดวกและสามารถเข้าถึงและสืบหาข้อมูลได้ง่าย และความสะดวกของการใช้ในสภาพต่าง ๆ (Compatibility) สามารถแสดงผลผ่านเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ตโฟนได้ (ภาณุวัฒน์ กลับริ่ออน, 2558)

ช่องทางการสรรหาคูหากรจากภายนอกองค์กรที่พนักงานผู้ผ่านการสัมภาษณ์รับทราบข่าวการสมัครงาน จะประกอบไปด้วย 4 ช่องทางดังต่อไปนี้

1) การประกาศรับสมัครงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กรที่ต้องการคนรุ่นใหม่ โดยสื่อสังคมออนไลน์ที่กล่าวถึงคือ Facebook (Maureen Sills, 2014) พนักงานที่ผ่านการสัมภาษณ์และเริ่มงานกับองค์กรทราบข่าวการสมัครงานจาก Facebook Page ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มหางานโคราช หรือ เพจ Korat : เมืองที่คุณสร้างได้ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นระบบเครือข่ายที่ประสบผลสำเร็จมากกว่าสื่อรับสมัครงานอื่น ๆ เนื่องจากสามารถเข้าถึงการรับรู้ของบุคคลทั่วไปได้อย่างรวดเร็ว (Armstrong M., 2014)

2) การสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้สมัครได้รับข้อมูลรายละเอียดของตำแหน่งงาน อย่างเช่น หน้าที่ความรับผิดชอบ คุณสมบัติ ลักษณะการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จะได้จากการเป็นพนักงาน จากแหล่งที่มาของข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดรับสมัครงานขององค์กรได้ชัดเจน ผ่านเว็บไซต์หางานต่าง ๆ โดยการเลือกสื่อที่ถูกต้องเหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว โดยการประกาศรับสมัครงานจะต้องใช้สื่อที่ดึงดูดผู้สมัครได้เป็นอย่างดี (Mariia Bogatova, 2017) และสื่อที่ทำให้ผู้สมัครให้ความสนใจจะเป็นรูปภาพแสดงสถานที่ทานและบรรยากาศการทำงานที่ดี

3) การแนะนำจากพนักงานภายในองค์กรผ่านโครงการของบริษัท ความเห็นส่วนใหม่มองว่า เมื่อได้รับทราบข่าวการสมัครงานจากพนักงานที่แนะนำ จะได้ประโยชน์ในการรับข้อมูลรายละเอียดการทำงานในตำแหน่งที่เป็รับสมัคร รวมถึงสามารถทราบกระบวนการปฏิบัติตามตำแหน่งนั้น ๆ ในเชิงลึกได้ดี โดยพนักงานในองค์กรเป็นบุคคลที่รู้จักกับลักษณะงานและวัฒนธรรมองค์กร ทำให้สามารถแนะนำบุคคลที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงานได้ (Mariia Bogatova, 2017)

4) การรับทราบข่าวการสมัครงานโดยเครือข่ายปากต่อปาก เป็นเครื่องมือการประชาสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ ที่ช่วยในการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผ่านบุคคลที่รู้จักและเกิดความประทับใจในบริษัทจนช่วยแนะนำบอกกล่าวบุคคลที่ตนเองรู้จักให้มาสมัครงานกับบริษัท ทำให้ผู้สมัครเกิดความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สะท้อนหน้าตาภาพลักษณ์ที่ดีที่บริษัทจะแสดงให้เห็น สะท้อนความรู้สึกที่ดีไปถึงสินค้าหรือบริการที่เป็นขององค์กร (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2555)

## ปัญหาจากการใช้ช่องทางการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร

จากการวิจัยเรื่องช่องทางการสมัครงานทำให้ค้นพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้ช่องทางการสรรหาพนักงานระหว่างช่องทางที่องค์กรมีและดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ที่มีความหลากหลาย โดยเทียบกับข้อมูลการใช้ช่องทางการรับทราบข่าวสารการสมัครงานจริงของพนักงาน ว่ามีเพียง 4 ช่องทางหลักเท่านั้น โดยผู้วิจัยขออธิบายปัญหาที่เกิดจากการใช้ช่องทางการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหาที่องค์กรต้องเจอคือปัญหาด้านปริมาณข้อมูลใบสมัครที่มีจำนวนมาก ทำให้กระทบต่อการใช้ระยะเวลาในการสรรหาที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากกระบวนการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรต้องใช้ระยะเวลาการสรรหาที่นานขึ้นทั้งจากการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ Gaurav Akrani (2011) และ มงคล สิริขจรเดชสกุล (2007)

2) การแนะนำจากพนักงานภายในองค์กร บางครั้งพนักงานที่แนะนำผู้สมัครงานให้เข้ามาร่วมงาน ไม่ได้บอกรายละเอียดงานที่ถูกต้อง รวมถึงแจ้งรายละเอียดการปฏิบัติงานที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้เกิดปัญหาที่ผู้สมัครไม่ได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง และตีความลักษณะงานผิดไป ซึ่งสอดคล้องกับ ชูชัย สมบัติไกร (2556, หน้า 160) ที่กล่าวว่า การให้ข้อมูลแก่ผู้สมัคร จะต้องเป็นข้อมูลที่เป็นความจริง จะทำให้ผู้สมัครไม่เกิดความผิดหวังเมื่อได้เข้ามาเริ่มงานกับองค์กรจริง ๆ

3) การประกาศรับสมัครงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รูปแบบปัญหาที่เจอจะคล้ายคลึงกับการสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นด้านปริมาณข้อมูลใบสมัครที่มีจำนวนมาก ทำให้กระทบต่อการใช้ระยะเวลาในการสรรหาที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Chitra Reddy (2016) อีกทั้งทำให้เกิดการเสียเวลาในการคัดกรองทางด้านคุณสมบัติ วิทยุติของผู้สมัคร

4) การสรรหาตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เกิดปัญหาจากการที่ผู้สมัครหรือนักศึกษาไม่สามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กรได้ทันที จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล กล่าวว่า เนื่องจากนักศึกษายังไม่สำเร็จการศึกษา ทำให้องค์กรสามารถใช้ช่องทางดังกล่าวสรรหาพนักงานได้เพียงช่วงระยะเวลาหนึ่ง

5) การประกาศผ่านสถาบันการศึกษา เกิดปัญหาจากการที่ผู้สมัครหรือนักศึกษาไม่สามารถรับทราบข่าวสารเปิดรับสมัครจากช่องทางนี้เท่าที่ควร เนื่องจากสถานการณ์ความนิยมด้านการใช้สื่อเปลี่ยนแปลงไป โดยส่วนมากนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาจะรับทราบข่าวสารการสมัครงานจากสื่อสังคมออนไลน์

6) การรับสมัครจากวันนัดพบแรงงาน ช่องทางการรับสมัครจากวันนัดพบแรงงานประสบปัญหาการเจอผู้สมัครที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายหลักขององค์กร อีกทั้งผู้สมัครบางส่วนไม่ได้จริงจังกกับการสมัครงานกับองค์กรเท่าที่ควร

7) การประกาศผ่านสำนักงานจัดหางานของราชการ ช่องทางการประกาศรับสมัครผ่านสำนักงานจัดหางานของราชการประสบผลสำเร็จค่อนข้างน้อยเนื่องจากเจอผู้สมัครที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายหลักขององค์กร

8) การสรรหาจากบุคคลที่เข้ามาสมัครด้วยตนเอง กลุ่มผู้สมัครที่เข้ามาสมัครงานกับบริษัทในช่องทางนี้ มักจะทราบอยู่แล้วว่าองค์กรเปิดรับสมัครทุกวันทำการ ปัญหาที่พบจากการใช้ช่องทางการสมัครในช่องทางนี้คือ ผู้สมัครส่วนใหญ่ไม่ค่อยเตรียมตัวสำหรับการมาสัมภาษณ์งานเท่าที่ควร ส่วนหนึ่งเป็นปัญหามาจากความเข้าใจในกระบวนการสมัครงานที่คลาดเคลื่อนไป

9) การรับสมัครผ่านระบบเว็บไซต์ของบริษัท ปัญหาจากการใช้ช่องทางการสมัครงานผ่านช่องทางนี้มักเกิดจากความสับสนในการใช้งานระบบการลงเบียนสัมภาษณ์และการกรอกข้อมูลใบสมัครผ่านระบบของบริษัท โดยปัญหาที่มักเจอคือ ผู้สมัครไม่เข้าใจวิธีการตั้งรหัสผ่าน และปัญหาที่เมื่อผู้สมัครลงทะเบียนสมัครงานแล้วไม่สามารถจำรหัสผ่านที่ตนเองตั้งไว้ได้ ส่งผลกระทบคือผู้สมัครไม่สามารถกรอกใบสมัครได้

10) การสรรหาผ่านระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ พบปัญหาประเภทเดียวกันกับการใช้ การรับสมัครผ่านระบบเว็บไซต์ของบริษัท คือผู้สมัครไม่เข้าใจในวิธีการตั้งรหัสผ่าน

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลทำให้สามารถสรุปปัญหาจากการใช้ช่องทางการสรรหาจากภายนอกองค์กร ประการแรก คือ ปัญหาด้านปริมาณใบสมัครจำนวนมากจากการใช้ช่องทางการสรรหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการประกาศรับสมัครงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ประการที่สอง ปัญหาช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ตอบสนองวิถีชีวิตของผู้สมัครในยุคปัจจุบัน ยกตัวอย่างเช่น การประกาศผ่านสถาบันการศึกษา และการประกาศผ่านสำนักงานจัดหางานของราชการ ประการที่สาม ปัญหาความเข้าใจในการใช้งานระบบการสมัครงาน ได้แก่ การรับสมัครผ่านระบบเว็บไซต์ของบริษัท และการสรรหาผ่านระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ ประการที่สี่เป็นความเข้าใจในลักษณะการทำงานที่แท้จริง จากการใช้ช่องทางการแนะนำจากพนักงานภายในองค์กร และการสรรหาจากบุคคลที่เข้ามาสมัครด้วยตนเอง และประการสุดท้าย ประการที่ห้า ปัญหาการพบผู้สมัครที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของบริษัทอย่างแท้จริง ทั้งในเรื่องของระยะเวลา และคุณสมบัติของผู้สมัคร ของช่องทางการสรรหาแบบการรับสมัครจากวันนัดพบแรงงาน และการสรรหาตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

### บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. ค้นเมื่อธันวาคม 2561, จาก [http://www.mdes.go.th/assets/portals/1/files/590613\\_4Digital\\_Economy\\_Plan-Book.pdf](http://www.mdes.go.th/assets/portals/1/files/590613_4Digital_Economy_Plan-Book.pdf)
- กฤติณ กุลเพ็ง. (2560). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0. นนทบุรี. บริษัท ไอโอดี คอนเซาท์ติ้ง แอนด์ เทรนนิ่ง จำกัด.
- ชนินทร์ เพ็ญสุตร. (2560). ประเทศไทย 4.0 บริบททางเศรษฐกิจ และการเมือง. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2560).
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2555). 5 เรื่องที่คนทำงานสรรหา (Recruiter) ไม่เอา (ที่จะ) ลืม. ค้นเมื่อมกราคม 2562, จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=2470&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=2470&read=true&count=true)
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2556). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญญาภา ปกิระสัง. (2559). แนวทางการสรรหาคัดเลือกและธำรงรักษาครูชาวต่างชาติของ โรงเรียนนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาณุวัฒน์ กลับศรีอ่อน. (2558). ปัจจัยความสำเร็จของการสรรหาบุคลากรผ่านระบบออนไลน์. ค้นเมื่อมกราคม 2562, จาก [https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive\\_journal/jan\\_june\\_15/pdf/aw12.pdf](https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/jan_june_15/pdf/aw12.pdf)
- มงคล สิริจรเดชสกุล. (2550). การพัฒนาประสิทธิภาพการสรรหาพนักงาน บริษัท ยิบอินซอย จำกัด. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. จาก <http://library1.nida.ac.th/termpaper5/hrd/2550/19300.pdf>
- สิริ จารุไพโรจน์. (2551). การสรรหา คัดเลือก และรักษาทรัพยากรบุคคล(สถาปนิก) ในสำนักงานสถาปนิก. วิทยานิพนธ์. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2560). การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ: ประเด็นความท้าทายใหม่ของการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0. วารสารบริหารธุรกิจเศรษฐศาสตร์ และการสื่อสารปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2560 : 10.
- Maureen Sills. (2014). E-recruitment: A comparison with traditional recruitment and the influences of social media. Bachelor of Business Administration, Helsinki Metropolia University of Applied Sciences. ค้นเมื่อธันวาคม 2561, จาก [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/80428/Sills\\_Maureen.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/80428/Sills_Maureen.pdf)
- Neha Nazneen Siddiqui. (2016). Recruitment & Selection Process of a Leading Telecom Company. Research

- Scholar, Integral University, India. ค้นเมื่อ ธันวาคม 2561, จาก  
<http://article.sciencepublishinggroup.com/pdf/10.11648.j.ajmse.20160102.13.pdf>
- Myrna L. Gusdorf. (2008). Recruitment and Selection: Hiring the Right Person, Society for Human Resources Management. ค้นเมื่อ ธันวาคม 2561, จาก  
<https://www.shrm.org/academicinitiatives/universities/TeachingResources/Documents/Recruitment%20and%20Selection%20IM.pdf>
- Recruitment and Selection, (2016). Tutorials Point. ค้นเมื่อ ธันวาคม 2561, จาก  
[https://www.tutorialspoint.com/recruitment\\_and\\_selection/recruitment\\_and\\_selection\\_tutorial.pdf](https://www.tutorialspoint.com/recruitment_and_selection/recruitment_and_selection_tutorial.pdf)
- Owais Shafique. (2012). Recruitment in the 21st Century, INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS, JUNE 2012 VOL4, NO.2 :890. ค้นเมื่อ ธันวาคม 2561, จาก <https://journal-archieives19.webs.com/887-901.pdf>
- Chitra Reddy. (2016). Advantages and Disadvantages of External Recruitment. ค้นเมื่อ มกราคม 2562, จาก <https://content.wisestep.com/advantages-disadvantages-external-recruitment/>.
- Jed DeVaro. (2016). Internal hiring or external recruitment?. IZA World of Labor 2016: 237. California State University East Bay, USA. ค้นเมื่อ มกราคม 2562, จาก <https://wol.iza.org/uploads/articles/237/pdfs/internal-hiring-or-external-recruitment.pdf>
- Radhika Kapur. (2018). Recruitment and Selection. University of Delhi, India. ค้นเมื่อ มกราคม 2562 จาก [https://www.researchgate.net/publication/323829919\\_Recruitment\\_and\\_Selection](https://www.researchgate.net/publication/323829919_Recruitment_and_Selection)
- Rich Hein. (2013). How to Know When to Hire Internally and When to Look Outside. ค้นเมื่อ มกราคม 2562, จาก <https://www.cio.com/article/2385903/it-strategy/how-to-know-when-to-hire-internally-and-when-to-look-outside.html>
- Mariia Bogatova. (2017). IMPROVING RECRUITMENT, SELECTION AND RETENTION OF EMPLOYEES Case: Dpointgroup Ltd. South-Eastern Finland University of Applied Sciences.
- Mavis Adu-Darkoh. (2014). EMPLOYEE RECRUITMENT AND SELECTION PRACTICES IN THE CONSTRUCTION INDUSTRY IN ASHANTI REGION. School of Business, KNUST, College of Art and Social Sciences. จาก [http://ir.knust.edu.gh/bitstream/123456789/7651/1/Final%20Thesis%202014\\_Mavis%20Adu-Darkoh.pdf](http://ir.knust.edu.gh/bitstream/123456789/7651/1/Final%20Thesis%202014_Mavis%20Adu-Darkoh.pdf)
- Francis C. Anyim. (2011). Internal Versus External Staffing in Nigeria: Cost-Benefit Implications. Journal of Management and Strategy. Faculty of Business Administration. University of Lagos, Nigeria. จาก <http://www.sciedu.ca/journal/index.php/jms/article/viewFile/643/309>
- Armstrong M. (2014). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice, 18 Recruitment and selection, Page 259, Thirteenth edition 2014. Ashford Color press Ltd., UK. Gaurav Akrani. (2011). Internal and External Sources of Recruitment - Merits Demerits. ค้นเมื่อ มกราคม 2562 จาก <http://kalyan-city.blogspot.com/2011/07/internal-and-external-sources-of.html>