นวัตกรรมการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการ

Innovation Management with a Holistic Approach to Quality Control to Enhance the Quality of Service

[1]วารุณี โชติกังวาล, [2*]จิดาภา เร่งมีศรีสุข, [3]นภัทร์ แก้วนาค

[4]ณัฐวุฒิ เอี่ยมเนตร, และ [5]รุจิกา ธรรมลักษมี

[1]Warunee Chotkangwarn, [2]Jidapa Rangmeesrisuk, [3]Naputr Gewnak

[4]Nattawut Eiamnate, and [5]Rujika Thammalaksamee

[*]Corresponding author

[1, 2, 4, 5]มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

[1, 2 ,4, 5]Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

[3]วิทยาลัยการทัพอากาศ กองทัพอากาศ

[3]The Air War College, Thailand

E-mail: [1]warunee.chot@gmail.com, [2*]jidapa.r@rmutsb.ac.th, [3]dr.naputr@gmail.com

[4]injustic9@hotmail.com, [5]rujika.t@rmutsb.ac.th

Received March 26, 2024; **Revised** May 16, 2024; **Accepted** June 1, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมฯ 2) พัฒนารูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมฯ และ 3) นำเสนอนวัตกรรมการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมฯ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและใช้แนวคิด TQM เป็นกรอบการวิจัย กำหนดให้บริษัท โชควิไลทรัพย์ จำกัด เป็นพื้นที่วิจัย มีผู้ข้อมูลสำคัญจำนวน 16 คน โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงกลุ่มเป้าหมาย (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิด คือ 1) แบบสัมภาษณ์ และ 2) การสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ 1) การวิเคราะห์เอกสาร 2) การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า 3) การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค 6C. และนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์แล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา ซึ่งผลการวิจัยพบ 1) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมฯ 5 ปัจจัย 2) รูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหาร

คุณภาพองค์รวมฯ ที่ประกอบด้วย 7 ปัจจัย และ 3) นำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการแบบ MAMTQM เพื่อยกระดับการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยได้ถูกพัฒนาเป็น MAMTQM Model บนแนวคิดการบริหารคุณภาพองค์รวม ที่สามารถยกระดับการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการนำนวัตกรรมการสื่อสารเข้ามาบูรณาการ ซึ่งรูปแบบที่ได้สามารถนำไปเป็นต้นแบบการบริงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งหวังจะยกระดับองค์กรให้มีคุณภาพทั้งการทำงานและการบริการ

คำสำคัญ: นวัตกรรมการบริหาร; ระบบงานรับเหมาช่วง; การบริหารคุณภาพองค์รวม

Abstract

The research aimed to 1) analyze the success elements in subcontracting system management with holistic quality management and enhance the quality of current service offerings; 2) establish a model for managing the subcontracting system with comprehensive quality management, thereby improving the quality of service offerings; and 3) showcase innovations in subcontracting system management with comprehensive quality management, thereby enhancing the quality of service provision. It was qualitative research and incorporated TQM concepts as the study framework. The research area was Chokwilaisap Co., Ltd. There were 16 noteworthy people utilizing the purposive sampling method. There were two types of research tools used: 1) in-depth interviews, and 2) focus group discussions. Data were examined using 1) document analysis, 2) data triangulation, and 3) the 6C analysis. Synthesize the gathered knowledge and construct a descriptive narrative. The research yielded the following results: 1) The research identified five key success factors for managing the subcontracting system with holistic quality management; 2) models for managing the subcontracting system with comprehensive quality management, comprising seven factors; and 3) the MAMTQM management model, which aims to improve the level of subcontracting system management with holistic quality management.

The MAMTQM Model, which is based on the concept of comprehensive quality management, incorporates the research findings. This model can enhance the effectiveness of subcontracting system administration by integrating communication innovations. The resultant model has the potential to serve as a service model for organizations in both the public and private sectors that strive to improve the quality of their operations and services.

Keywords: Administrative Innovation; Sub-contracting System; Total Quality Management

บทนำ

ในยุคที่ก้าวข้ามผ่านปัญหาเศรษฐกิจที่ซบเซาจากการระบาดของ COVID-19 การผลักดันให้ภาคธุรกิจฟื้นตัวจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ประกอบการหลายรายต่างพยายามผลักดันองค์กรของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยภาพรวมธุรกิจค้าปลีก ปี พ.ศ. 2566 คาดว่ายังคงเติบโตได้ต่อเนื่องโดยได้รับแรงหนุนจากการฟื้นตัวของการบริโภคและการท่องเที่ยวในประเทศ ผู้บริโภคสามารถกลับมาจับจ่ายตามห้างสรรพสินค้าได้ตามปกติ (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2566) หลายบริษัทจึงขยายตัวให้กระจายออกไปในหลายภูมิภาค จากการวิเคราะห์ของภาคธุรกิจ พบว่าธุรกิจรับเหมาก่อสร้างปี 2567-2569 มีแนวโน้มเติบโตตามมูลค่าการลงทุนก่อสร้างโดยรวมที่คาดว่าจะขยายตัว 3.0-4.0% ต่อปี (พุทธชาด ลุนคำ, 2567) และด้วยสภาวะของการแข่งขันที่สูงนี้ ปัญหาทางด้านเวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญในอันดับต้น ๆ ของธุรกิจงานรับเหมาก่อสร้าง ตัวอย่างเช่น โครงการธุรกิจร้านสะดวกซื้อ หากใช้เวลาดำเนินการก่อสร้างนานจนเกินไปก็จะเกิดปัญหาในด้านอัตราดอกเบี้ยของเงินที่นำมาลงทุนในโครงการ อีกทั้งยังสูญเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเปิดดำเนินการที่ล่าช้าเป็นต้น โดยปัจจัยที่มีผลต่อความอยู่รอดและความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างสิ่งหนึ่งคือความสามารถของผู้บริหารโครงการ (วัชรพงศ์ ดีวงษ์, 2563) จึงเป็นเหตุให้เกิดความพยายามที่จะหาวิธีการบริหารโครงการรูปแบบใหม่ ๆ ในการลดระยะเวลาการดำเนินโครงการก่อสร้างให้สั้นลง เพื่อให้โครงการก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดดำเนินการได้ทันตามกำหนดเวลา

ซึ่งจากปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดการนำรูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงโครงการมาใช้ โดยเป็นรูปแบบการบริหารโครงการที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการนำเอารูปแบบการบริหารโครงการแบบเดิมมาแบ่งงานออกเป็นส่วนๆ แล้วซ้อนลำดับงานกันระหว่างการออกแบบและก่อสร้าง โดยในแต่ละส่วนงานไม่ต้องรอให้แบบสมบูรณ์ ก็สามารถทำการก่อสร้างในส่วนที่อื่นได้ ถึงแม้ว่าการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงโครงการนั้นจะสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานให้สั้นลงแต่ก็ต้องแลกมาด้วยการใช้ทรัพยากรจำนวนมากขึ้น จึงต้องมีการวางแผนและควบคุมด้วยการจัดตารางเวลางานก่อสร้างเป็นขั้นตอน เพื่อให้โครงการเสร็จสมบูรณ์ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดนั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในระดับสูง มีประสบการณ์และมีความสามารถที่หลากหลาย อีกทั้งยังต้องมีระเบียบวิธีบริหารงาน เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้เงื่อนไขด้านเวลา แต่ถึงแม้ว่าบริหารระบบงานรับเหมาช่วงโครงการจะมีข้อดีมากมาย แต่สุดท้ายกลับถูกพบว่าเงื่อนไขของเวลาที่จำกัดก่อให้เกิดปัญหา บริษัทรับเหมาช่วงต้องทำงานให้เสร็จตามเวลา แต่ผลที่ตามมามักจะได้ผลงานที่ไม่มีคุณภาพ อีกทั้งงานที่รีบเร่งจนเกินไป ก็อาจจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และไม่สามารถส่งงานได้ครบตามกำหนดเวลา (เตชะธร สุขชัยศรี และอนันต์ ธรรมชาลัย, 2560) ทำให้เกิดความไม่พอใจต่อเจ้าของโครงการในท้ายที่สุด

จากปัญหาและเหตุผลข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษานวัตกรรมการบริหารคุณภาพองค์รวม TQM (Total Quality Management) กับการบริหารโครงการแบบเหมาช่วงโดยใช้นวัตกรรมเข้ามาช่วย

แก้ปัญหา เพื่อให้เกิดการค้นพบรูปแบบการบริหารหรือวิธีการจัดการที่จะให้ได้มาซึ่งงานและการบริการที่มีคุณภาพ จากการร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้ผลที่ได้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยผลการศึกษาที่ค้นพบจะเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานในการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงโครงการต่อไป อีกทั้งยังเป็นต้นแบบที่ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการก่อสร้างของโครงการอื่น ๆ อีกด้วย

บทความวิจัยนี้นำเสนอปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม การพัฒนารูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม และนำเสนอนวัตกรรมที่นำมาบูรณาการกับการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะสามารถนำมาเป็นต้นแบบของการนำนวัตกรรมมาบูรณาการร่วมกับการบริหารจัดการรูปแบบใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการในปัจจุบัน
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการ
3. เพื่อนำเสนอนวัตกรรมการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการ

การทบทวนวรรณกรรม

นวัตกรรม

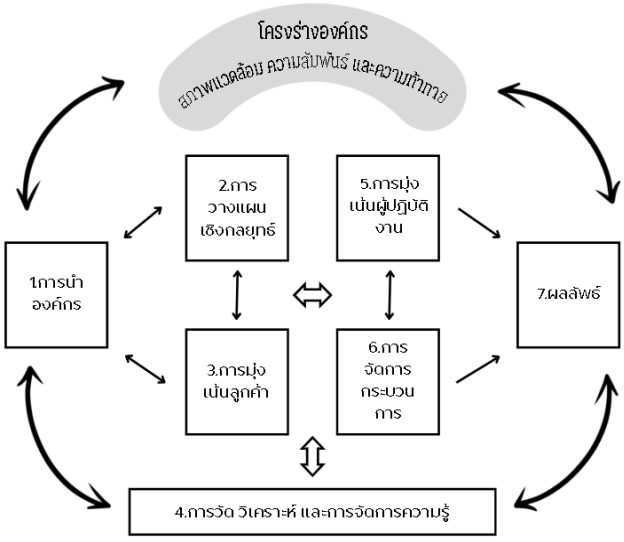
นวัตกรรม (Innovation) คือการสร้างสิ่งใหม่หรือการพัฒนาวิธีการที่ใหม่และมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในสังคม นวัตกรรมส่งผลให้มีการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี และมักเกี่ยวข้องกับการนำเสนอความคิดใหม่ ๆ และการใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในโลกใบนี้โดยมีการปรับปรุงต่อไป ซึ่ง McKeown (2008) ที่ได้อธิบายความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรมหมายถึงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ โดยใช้รูปแบบหรือวิธีการใหม่ ๆ โดยอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางความคิด โดยการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดขึ้นจากการการแก้ไข การปรับปรุง หรือการพัฒนาขึ้นมาใหม่ใหม่ นอกจากนั้น Hughes (1987) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมว่าเป็นการใช้วิธีการใหม่ๆ โดยจะเกิดหลังจากที่ได้ทดลองหรือพัฒนามาเป็นขั้น เริ่มต้นด้วยขั้นตอนการคิดค้น (Invention) และการพัฒนา (Development) หรือการทดลองก่อนการนำไปปฏิบัติจริง (Pilot Project) ซึ่งนวัตกรรมนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อถึงขั้นตอนการนำไปปฏิบัติจริง (Implement) กล่าวโดยสรุป

นวัตกรรมจึงหมายถึงความคิดและกระบวนการใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อน หรือการปรับปรุงแก้ไขจากสิ่งเดิมให้ดียิ่งขึ้น เมื่อนำไปใช้จริงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ได้

การบริหารคุณภาพองค์รวม Total Quality Management (TQM)

การบริหารคุณภาพองค์รวม หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับการบริหารระบบและกระบวนการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการหรือของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม ซึ่งโดยรวมแล้ว แนวทางการจัดการนี้เป็นการเน้นไปที่ความสำเร็จระยะยาวโดยการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญโดยทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสำเร็จอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ สุนทร พูนพิพัฒน์ (2542) ที่ให้ความหมายของ TQM ว่า T (Total) คือ ความยินยอมที่ทุกคนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วม Q (Quality) คือ ลูกค้าที่ได้รับการบริการต้องเกิดความพึงพอใจ M (Management) คือ บริหารคุณภาพขององค์กรมีความเป็นมืออาชีพและระบบของการจัดการที่มีคุณภาพและสม่ำเสมอ โดย Tenner and DeToro (1992) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมมีหลักการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ 1) การมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทั้ง “ภายนอก” และ “ภายใน” 2) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) เน้นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไปตามการประเมินผลและการให้ความสำคัญกับการพัฒนาต่อเนื่อง โดยเน้นการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเองให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ตามวงจร PDCA (Plan, Do, Check, Act) 3) การให้ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Involvement) เพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่นและความพร้อมที่จะเสนอแนะและทำการพัฒนาคุณภาพของงานด้วยความเต็มใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

TQM เป็นกรอบการบริหารที่มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมการผลิตและบริการในปัจจุบัน มีหลายรูปแบบแบบตามบริบทขององค์กร ซึ่ง Baldrige Criteria for Performance Excellence Framework ก็เป็นรูปแบบที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 7 มิติที่ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับลูกค้า สารสนเทศและการวิเคราะห์ การให้ความสำคัญแก่บุคคลและหน่วยงานย่อย การบริหารกระบวนการ และผลการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 Baldrige Criteria for Performance Excellence Framework

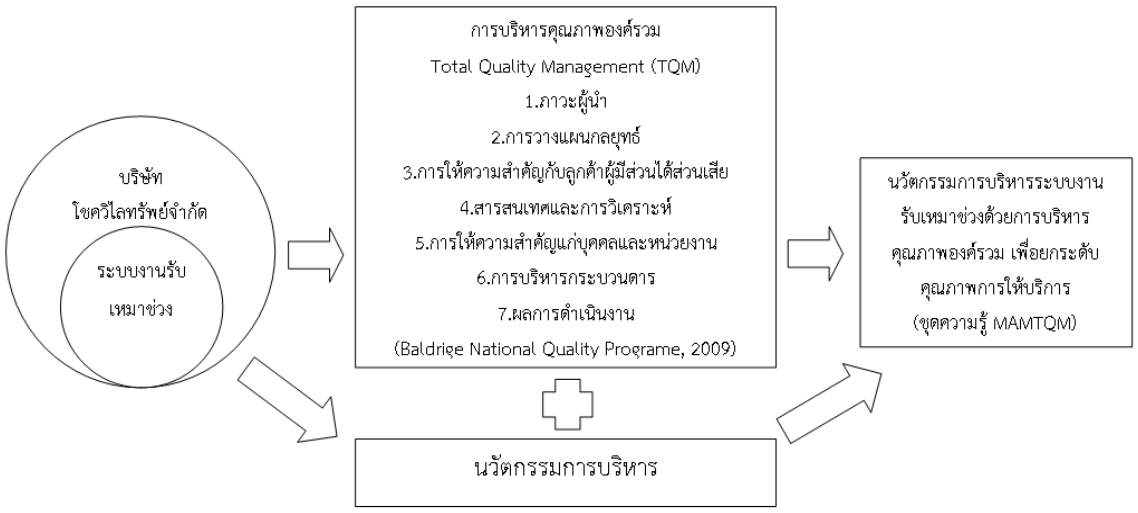
(Baldrige National Quality Programe, 2009)

แนวคิดเกี่ยวข้องกับการรับเหมาช่วง

ผู้รับเหมาช่วง หมายถึงผู้ทำสัญญากับผู้รับเหมาชั้นต้นโดยจะรับดำเนินงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนของงานใดในความรับผิดชอบของผู้รับเหมาชั้นต้นเพื่อประโยชน์แก่ผู้ว่าจ้าง (พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน, 2541) การจ้างรับเหมาช่วงเป็นรูปแบบการทำงานรูปแบบหนึ่งผ่านบริษัทตัวแทนรับเหมา ได้รับความนิยมและมีการใช้งานแพร่หลายในประเทศไทย ในหลาย ๆ องค์กรมักจะจ้างแรงงานรับเหมาช่วงในการทำงานต่าง ๆ เช่น งานด้านการโทรศัพท์ การรับ–ส่งเอกสาร พนักงานขับรถยนต์ แม่บ้าน และงานในสายการผลิต โดยเฉพาะงานก่อกสร้าง และงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานในฝ่ายผลิตจำนวนมาก (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ, 2556) ซึ่งการจ้างแรงงานรับเหมาช่วงเป็นวิธีหนึ่งในการลดการจ้างแรงงานประจำซึ่งส่งผลให้ลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรลง (Staff Cost) (สุรัสวดี เจียมสุวรรณ, 2558)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดและทฤษฎีการบริหารคุณภาพองค์รวม TQM วิเคราะห์ประเด็นการศึกษาจำนวน 7 ประเด็น มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแสดงออกมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากผู้มีประสบการณ์ตรงที่มีความเกี่ยวข้องกับโครงการก่อสร้างแบบเหมาช่วง ของบริษัท โชควิไลทรัพย์ จำกัด

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จำนวน 10 คน และผู้ร่วมสนทนากลุ่ม 6 คน มีวิธีการในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยการพิจารณาคัดเลือกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษา (Direct Stakeholder) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกลุ่มเป้าหมาย (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ดังนี้

ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ดังนี้ 1) ผู้บริหารบริษัท โชควิไลทรัพย์ จำกัด จำนวน 1 คน 2) ผู้รับเหมาช่วง ของบริษัท โชควิไลทรัพย์ จำกัด ที่ทำงานโครงการก่อสร้างเร่งรัดมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 5 คน 3) เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมโครงการ ของบริษัท โชควิไลทรัพย์ จำกัด ที่รับผิดชอบงานด้านการควบคุมโครงการก่อสร้างเร่งรัดมาแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 2 คน 4) เจ้าหน้าที่ ของบริษัท โชควิไลทรัพย์ จำกัด ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารแบบ TQM ไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 2 คน

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสนทนากลุ่ม จำนวน 6 คน ดังนี้ 1) ผู้บริหารบริษัท โชควิไลทรัพย์ จำกัด จำนวน 1 คน 2) ผู้รับเหมาช่วงของบริษัท โชควิไลทรัพย์ จำกัด ที่ทำงานโครงการก่อสร้างเร่งรัดมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 2 คน 3) เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมโครงการของบริษัท โชควิไลทรัพย์ จำกัด ที่รับผิดชอบงานด้านการควบคุมโครงการก่อสร้างเร่งรัดมาแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 2 คน 4) เจ้าหน้าที่ของบริษัท โชควิไลทรัพย์ จำกัด ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารแบบ TQM ไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 (Macmillan, 1971)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชนิด ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระ (Content validity) และโครงสร้างของข้อคำถาม (Construct validity) รูปแบบของเครื่องมือ ตลอดจนภาษาที่ใช้ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์รายข้อ (Index of Item-Objective Congruent : IOC) สำหรับการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีเกณฑ์การพิจารณาค่า IOC ด้วยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.0 ซึ่งถือว่า เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในการสอบถามได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

3. การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์เอกสารจากการนำข้อมูลงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่มีการกล่าวถึงและสัมพันธ์กัน การสัมภาษณ์สัมภาษณ์ (Interview) และการสนทนากลุ่มย่อยจากกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา 2) การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ทั้งทางด้านข้อมูล ด้านทฤษฎี และด้านคุณภาพของข้อมูล 3) การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค 6C. เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีวงจรในการจัดการวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ข้อมูล (นภัทร์ แก้วนาค, 2563)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการในปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่าประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก คือ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการวางแผน 3) ด้านการควบคุมคุณภาพ 4) ด้านการสื่อสาร 5) ด้านการบริหารเวลา มีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ด้านภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสำคัญอย่างมากในองค์กรหรือธุรกิจ ไม่เพียงการมีตำแหน่งหรืออำนาจเท่านั้น แต่คุณลักษณะและพฤติกรรมนั้นจะทำให้ผู้บริหารสามารถนำทีมและองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งภาวะผู้นำประกอบด้วย 1) วิสัยทัศน์ ผู้นำควรมีวิสัยทัศน์ชัดเจนและสามารถนำทีมให้เข้าใจและร่วมมองเห็นว่าองค์กรหรือธุรกิจควรเดินทางไปยังที่ตั้งได้มากที่สุด 2) การสร้างทีม ผู้นำต้องสามารถสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพและมีความสามัคคีกันได้ 3) การสื่อสาร ผู้นำควรสื่อสารอย่างชัดเจนและเข้าใจได้กับสมาชิกในทีม 4) การเชื่อมโยงและสัมพันธ์ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับคนภายนอก

และภายในองค์กร 5) การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ผู้นำควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและชัดเจน 6) การสร้างบรรยากาศ ผู้นำควรสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาของสมาชิกในทีม โดยสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่ดีในการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ประเด็นที่ 2 การวางแผนการดำเนินงานที่ทันสมัยและรัดกุมเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรหรือธุรกิจ ขั้นตอนหลักประกอบด้วยการกำหนดเป้าหมาย วิเคราะห์สถานการณ์ กำหนดแผนย่อย การเลือกวิธีการ กำหนดระยะเวลา ระบบติดตามและประเมินผล และการปรับปรุงและแก้ไขปัญหา การวางแผนดังกล่าวช่วยให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ประเด็นที่ 3 การควบคุมคุณภาพเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารจัดการ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพตามมาตรฐานหรือความต้องการของลูกค้า ขั้นตอนหลักประกอบด้วยการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ วางแผนคุณภาพ การควบคุมกระบวนการ การตรวจสอบคุณภาพ การรับรองคุณภาพ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และการปรับปรุงและการพัฒนาต่อเนื่อง

ประเด็นที่ 4 การสื่อสารแบบสองทางเป็นกระบวนการที่สำคัญในการให้ข้อมูลและรับฟังข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำปรับปรุงและพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ มีลักษณะหลักที่ประกอบด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูล กระตุ้นความคิดเห็น สนับสนุนความร่วมมือ ป้องกันความขัดแย้ง และสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารแบบสองทางเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เสริมสนับสนุนกระบวนการการทำงานและส่งเสริมความสำเร็จในวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ประเด็นที่ 5 การบริหารเวลา เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการบริหารจัดการ เพราะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความเครียด สร้างความเชื่อมั่น สร้างสมดุลในชีวิต และเพิ่มความสำเร็จในองค์กรที่ทำให้สามารถประสบผลลัพธ์ที่ดีและสามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนได้ในระยะยาว อีกทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าอีกด้วย

วัตถุประสงค์ที่ 2 รูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการ จากการวิเคราะห์ข้อมูล 7 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จการบริหารระบบงานเหมาช่วง ประกอบด้วย 1) การมีภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) การวางแผนการดำเนินงานอย่างทันสมัย 3) การควบคุมคุณภาพของผลงานให้ได้มาตรฐาน 4) การสื่อสารแบบสองทาง 5) การบริหารเวลา

2. ปัจจัยการยกระดับคุณภาพบบริการ ประกอบด้วย 1) ความตรงเวลาในการบริหารงาน 2) การส่งงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า 3) กระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ 4) ความพึงพอใจของลูกค้าและการให้บริการทั้งก่อนและหลังการขาย 5) กระบวนการสื่อสาร สอดรับกับการบริหารในทุกรูปแบบและเข้าถึงการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย

3. การจัดการระบบงานเหมาช่วง ประกอบด้วย 1) การวางแผนดีอย่างเป็นระบบ 2) การมีทีมงานดีมีคุณภาพมีความรับผิดชอบ 3) มีการจัดการดีทั้งระบบอย่างลงตัว 4) มีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างสมเหตุสมผล 5) มีกระบวนการสื่อสารการให้ข้อมูลกับลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์และต่อเนื่อง

4. นวัตกรรมการบริหาร ประกอบด้วย 1) นวัตกรรมการประชุมทีมงานด้วยการใช้เทคโนโลยี 2) การสื่อสารแบบ 360 องศา 3) มีเพลตฟอร์มการสื่อสารที่หลากหลายเหมาะกับงาน 4. มีการเทคโนโลยีการบริหารที่ทันสมัยมารองรับการทำงานในทุกรูปแบบ 5) การควบคุมคุณภาพงาน ให้มีคุณภาพมาตรฐานในทุกขั้นตอน

5. การบริหารคุณภาพองค์รวม ประกอบด้วย 1) การมีภาวะผู้นำในการบริหาร 2) กระบวนการบริหารมีความโปร่งใส ชัดเจน คล่องตัว 3) การมุ่งเน้นความสำคัญลูกค้าของลูกค้าต้องมาเป็นอันดับหนึ่งในการบริหารงาน 4) มีสารสนเทศการบริหารที่ทันสมัย มีฐานข้อมูลเชิงลึกที่ทันสมัยและแสดงถึงความต้องการ ความจำเป็นของการบริการของลูกค้าในแต่ละราย และ 5) การควบคุมผลงานคุณภาพของงานในแต่ละขั้นตอนอย่างมีระบบมาตรฐานและที่สำคัญต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

6. การดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) แผนงานชัดเจน 2) มีการสื่อสาร 360 องศา ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) นวัตกรรมการบริการระบบข้อมูลโครงการให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา 4) มีการส่งมอบงานตามเวลาที่กำหนดและมีมาตฐาน

7. ทักษะการบริหาร ประกอบด้วย 1) ทักษะบริหารความเสี่ยง 2) ทักษะบริหารต้นทุน 3) ทักษะการบริหารเวลา

ซึ่งสามารถสรุปวัตถุประสงค์ที่ 2 รูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการ ได้ดังแผนภาพที่ 2 ดังนี้

ภาพที่ 3 แสดงรูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการ

วัตถุประสงค์ที่ 3 นำเสนอนวัตกรรมการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการ ผลการวิจัยพบว่านวัตกรรมในการบริหารสามารถเกิดขึ้นในหลายด้าน โดยจะพบจากมี 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) นวัตกรรมการประชุมทีมงาน 2) นวัตกรรมการสื่อสาร 360 องศา 3) เพลตฟอร์มการสื่อสาร 4) เทคโนโลยีการบริหาร

รูปแบบที่ 1 นวัตกรรมการประชุมทีมงาน เป็นกระบวนการและวิธีการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการประชุม ด้วยการใช้เทคโนโลยี เช่น โปรแกรมการประชุมออนไลน์ เพื่อความสะดวกและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสร้างประสบการณ์ที่มีคุณภาพผ่านการใช้เทคนิคและกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ที่มีคุณภาพ อีกทั้งยังเป็นการสร้างพื้นที่สำหรับการสร้างสรรค์และแลกเปลี่ยนความคิด ทั้งนี้การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนในการแสดงความคิดเห็นและแนวคิดใหม่เป็นส่วนสำคัญในการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างคุณภาพของการประชุมทีมงานได้อย่างเต็มที่

รูปแบบที่ 2 นวัตกรรมการสื่อสาร 360 องศา เป็นนวัตกรรมการบริหารที่เน้นการสร้างการสื่อสารที่ครอบคลุมทั้งด้านขององค์กรหรือทีมงาน โดยให้โอกาสให้ทุกฝ่ายแลกเปลี่ยนข้อมูลและ

ความคิดในทุกทิศทาง โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เทคโนโลยีออนไลน์ เครื่องมือภายในองค์กร การประชุมโดยตรง หลักการสำคัญรวมถึงการเปิดเผยข้อมูล สร้างความโปร่งใส สนับสนุนความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง การให้ความสำคัญกับฟีดแบ็ค และการสร้างชุมชนการเรียนรู้ในองค์กร

รูปแบบที่ 3 เพลตฟอร์มการสื่อสาร เป็นรูปแบบหรือเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารข้อความหรือข้อมูล มีหลายรูปแบบ เช่น อีเมล แชท โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ วิดีโอคอล เว็บไซต์ บอร์ดข้อความบล็อก เมสเซ็นเจอร์ และวิดีโอแชท การเลือกใช้เพลตฟอร์มเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และบทบาทของการสื่อสารในแต่ละงาน ซึ่งจะเห็นว่าเพลตฟอร์มการสื่อสารเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการเชื่อมต่อและสื่อสารในโลกปัจจุบัน และผู้คนมักเลือกใช้เพลตฟอร์มที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการติดต่อประสานงานของบริษัทในแต่ละงาน

รูปแบบที่ 4 เทคโนโลยีการบริหารเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อช่วยในการจัดการและบริหารงานในองค์กร มีหลายประเภท เช่น ระบบบริหารจัดการบุคคล ระบบบริหารจัดการลูกค้า ระบบจัดการคลังสินค้า ระบบบริหารจัดการโครงการ ระบบบัญชีการเงิน ระบบบริหารจัดการการผลิต ระบบจัดการศูนย์ข้อมูล ระบบจัดการเครือข่าย เป็นต้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดความผิดพลาดในการทำงานในองค์กรในยุคดิจิทัลและการแข่งขันในตลาดปัจจุบัน จะเห็นได้ว่านวัตกรรมการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการ เป็นกระบวนการหรือแนวทางใหม่ที่สร้างขึ้นเพื่อปรับปรุงวิธีการบริหารและการจัดการทรัพยากรในองค์กร ตามวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มีการกำหนดนโยบาย โดยใช้ TQM ในการพัฒนาแนวคิด กระบวนการ หรือเทคโนโลยีใหม่ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในจัดการองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบของนวัตกรรมที่สำคัญ 4 ด้านคือ นวัตกรรมการประชุมทีมงาน นวัตกรรมการสื่อสาร 360 องศา เพลตฟอร์มการสื่อสาร และเทคโนโลยีการบริหาร สรุปได้ดังแผนภาพที่ 2

ภาพที่ 5 แสดงรูปปัจจัยสนับสนุนนวัตกรรมการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมฯ จากการวิเคราะห์ผลการวิจัย พบว่าประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) การวางแผน 3) การควบคุมคุณภาพ 4) การสื่อสาร 5) การบริหารเวลา ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ แก้วบางพูด (2554) ที่พบว่าเทศบาลนครภูเก็ต มีนายกเทศมนตรีนครภูเก็ต มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การส่งผลให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จและในด้านการวางแผน นอกจากนั้น พัชรา พรรณชอบธรรม (2562) ได้กล่าวโดยสรุปว่า การวางแผนกลยุทธ์มีกระบวนการสำคัญซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จทางการบริหาร ส่วนประเด็นด้านการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ณัฐวุฒิ เอี่ยมเนตร และคณะ, 2567) อีกทั้งยังสอดคล้องกับคำกล่าวของจีระพันธุ์ พูลพัฒน์ (2561) ที่กล่าวว่าเวลาเป็นสิ่งที่มีค่า การบริหารเวลามีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องรู้จักจัดเวลาอย่างฉลาด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรูปแบบของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารในหลายรูปแบบมีพื้นฐานที่คล้ายกับปัจจัยที่แห่งความสำเร็จในการบริหารระบบงานรับเหมาช่วง โดยรูปแบบแห่งความสำเร็จนี้สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทของงานที่แตกต่างกัน

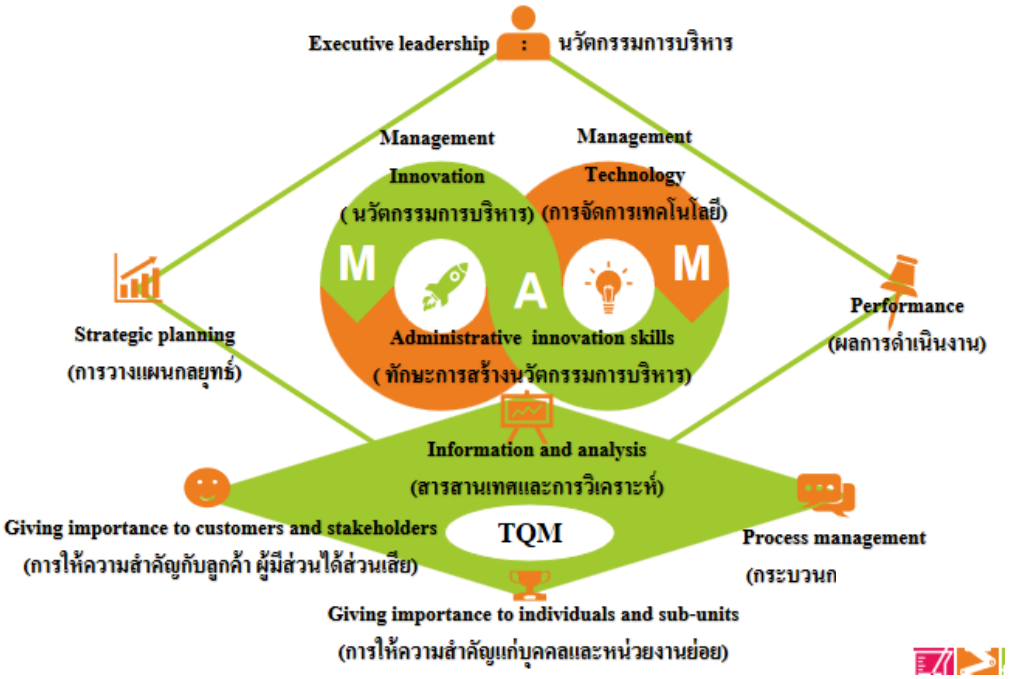
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดรูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมฯ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยแห่งความสำเร็จการบริหารระบบงานเหมาช่วง 2) ปัจจัยการยกระดับคุณภาพบริการ 3) ปัจจัยการจัดการระบบงานรับเหมาช่วง 4) ปัจจัยนวัตกรรมการบริหาร 5) ปัจจัยการบริหารคุณภาพองค์รวม TQM 6) ปัจจัยรูปแบบการดำเนินงานที่ดี 7) ปัจจัยทักษะการบริหาร ซึ่งปัจจัยทั้ง 7 ด้าน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมฤดี ศรีวิชัย (2551) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานอย่างมีส่วนร่วมวัฒนธรรมองค์กรณ์เชิงสร้างสรรค์ กับความพึงพอใจในงานตามความรับรู้ของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยบรมราชชนนีภาคเหนือ พบว่าถ้าผู้บริหารมีการเข้าถึงความต้องการของบุคลากรและมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน จะทำให้งานประสพความสำเร็จ โดยจะสอดคล้องกับ ปัจจัยแห่งความสำเร็จการบริหารระบบงานเหมาช่วง ปัจจัยการบริหารคุณภาพองค์รวม TQM และปัจจัยรูปแบบการดำเนินงานที่ดี นอกจากนั้น Burge et al. (2011) กล่าวถึงความต้องการของผู้ให้บริการต้องเป็นไปตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้นเท่าไร ก็ยิ่งต้องให้ความสำคัญทั้งกระบวนการด้านงานบริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยปัจจัยการยกระดับคุณภาพบริการ และปัจจัยการบริหารคุณภาพองค์รวม TQM อีกทั้ง Mehra et al. (2001) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดและมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารองค์กร คือการไหลของสารสนเทศ (Information Flow) จึงมีการพัฒนาแผนที่การไหลของข้อมูลและสารสนเทศลงบนวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับ ปัจจัยนวัตกรรมการบริหาร ดังนั้นจากวัตถุประสงค์ที่ 2 จึงทำให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดรูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะมีรายละเอียดที่แตกแขนงออกไปตามวัตถุประสงค์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 นำเสนอนวัตกรรมการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมฯ ซึ่งเป็นกระบวนการหรือแนวทางใหม่ที่สร้างขึ้นเพื่อปรับปรุงวิธีการบริหารและการจัดการทรัพยากรในองค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาแนวคิด กระบวนการ หรือเทคโนโลยีใหม่ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการบริหารองค์กรให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงในตลาด จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมในการบริหารสามารถเกิดขึ้นได้จากประเด็นที่ต่าง ๆ โดยมี 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ นวัตกรรมการประชุมทีมงาน นวัตกรรมการสื่อสาร 360 องศา เพลตฟอร์มการสื่อสารและเทคโนโลยีการบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับ สรัญญ์ ประทุม (2562) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่เพิ่มผลลัพธ์การทำงานและการให้บริการ ส่วนสำคัญมาจากการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วสำหรับพนักงาน มีพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการแบ่งปันข้อมูลที่มีประโยชน์ พนักงานสามารถสร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ร่วมงานได้ หัวหน้างานมีระบบการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อสนับสนุนการทำงาน และมีช่องทางเพิ่มเติมในการตัดสินใจในการดำเนินงาน ซึ่งหากกล่าวถึงการนำนวัตกรรมมาบูรณาการกับการบริหารงาน ในอดีตงานวิจัยของ Cutlip et al. (1952) ได้กล่าวถึงนวัตกรรมการสื่อสารมีจะช่วยยกระดับการบริหารงานว่า สื่อเทคโนโลยีจะช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการสื่อสาร และสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ตัวอย่างเช่น การใช้เครื่องมือ Broadcast ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งปัจจุบันเพลตฟอร์มเหล่านั้น ได้แก่ Line Wechat ฯลฯ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการการวิจัยและอภิปรายผล พบว่ารูปแบบของนวัตกรรมการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้การบริการนั้น ประกอบด้วย ปัจจัยหลายด้าน โดยมีกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน โดยเริ่มจากการเข้าถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จการบริหารงานเหมาช่วงแบบองค์รวม ทั้ง 5 ด้าน ผ่านการยกระดับคุณภาพการให้บริการ การจัดการระบบงาน นวัตกรรมการบริหารและการบริหารคุณภาพองค์รวม TQM แล้วสังเคราะห์ออกเป็นรูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารองค์รวม ทำให้เกิดชุดความรู้ MAMTQM (M– Management Innovation, A –Administrative innovation skills, Management Technology, TQM : Total Quality Management) ซึ่งสามารถสังเคราะห์เป็นแผนภาพที่แสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้



ภาพที่ 6 แสดงรูปชุดความรู้ MAMTQM (M – Management Innovation, A – Administrative innovation skills, Management Technology, TQM : Total Quality Management)

ชุดความรู้ MAMTQM ได้มีการนำนวัตกรรมการบริหาร การจัดการเทคโนโลยี และทักษะการสร้างนวัตกรรมมาบูรณาการกับนวัตกรรมการสื่อสาร บนแนวคิดการบริหารคุณภาพองค์รวม สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญรูปแบบการจัดการและนวัตกรรมสมัยใหม่ที่เข้ามามีบทบาทร่วมกับการทำงาน อีกทั้งนวัตกรรมการสื่อสารที่เป็นส่วนหนึ่งของนวัตกรรมการบริหาร ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานของการบริหารงานทั่วไปอีกด้วย ซึ่งผลที่ได้จากชุดความรู้ MAMTQM จะยกระดับคุณภาพการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงให้ดียิ่งขึ้น

สรุป

นวัตกรรมการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมฯ ถูกพัฒนาเพื่อแก้ปัญหารูปแบบการบริหารระบบเหมาช่วงในรูปแบบเดิม ที่พบว่ามีปัญหาอยู่มาก ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าปกติ งานล่าช้าจากปัญหาของผู้รับเหมาช่วง หรือแม้แต่งานที่ไม่ได้คุณภาพ โดยรูปแบบการบริหารระบบงานรับเหมาช่วงช่วงด้วยการบริหารคุณภาพองค์รวมฯ มีการพัฒนาผ่านแนวคิด TQM ที่ต้องการให้ทุกคนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วม ลูกค้าที่ได้รับการบริการต้องเกิดความพึงพอใจ และเป็นองค์กรมีความเป็นมืออาชีพและระบบของการจัดการที่มีคุณภาพและสม่ำเสมอ โดยนำมาบูรณาการกับนวัตกรรมการบริหาร ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้ถูกออกแบบเป็น Model ชุดความรู้ MAMTQM ที่สามารถยกระดับการบริหารให้แตกต่างจากรูปแบบเดิม โดยเฉพาะการนำนวัตกรรมการบริหารเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งกับการบริหารซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่การบริหารรูปแบบใหม่ โดย Model ที่ได้ครั้งนี้สามารถปรับใช้กับการบริหารงานได้ทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนเพื่อให้สอดคล้องกับโลกดิจิทัลที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ระดับบริหาร ผู้บริหารสามารถนำ MAMTQM Model ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารงานขององค์การ เพื่อยกระดับหน่วยงานให้ทันสมัย ตอบโจทย์ยุคสมัยที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็วของการดำเนินงาน และความพึงพอใจของลูกค้า

1.2 ระดับปฏิบัติการ ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ต้องมีความเข้าใจและพร้อมเปิดใจรับรูปแบบการบริหารงานที่นำนวัตกรรมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งกับการทำงาน เนื่องจาก MAMTQM Model เป็นแนวคิดที่ทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและได้ประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้พัฒนารูปแบบผ่านแนวคิด TQM โดยมี Baldrige Criteria for Performance Excellence Framework เป็น Model ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำแนวคิดอื่น ๆ เข้ามาวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในยุคปัจจุบันที่เน้นการทำงานในลักษณะ Online เพื่อให้องค์กรพัฒนาทันโลกยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

จีระพันธุ์ พูลพัฒน์. (2561, 25 มกราคม). *การบริหารเวลา.* สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2567, จาก http://www.pecerathailand.org/2018/01/660.html

ณัฐวุฒิ แก้วบางพูด. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์กร กรณีศึกษา: เทศบาลนครภูเก็ต. *วารสารวิทยบริการ, 22*(1), 85–98. สืบค้นจาก https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/view/187/131

ณัฐวุฒิ เอี่ยมเนตร, สุวลังก์ วงศ์สุรวัฒน์, พระครูปลัดประวิทย์ ทรัพย์อุไรรัตน์, นภัทร์ แก้วนาค, และ จิดาภา เร่งมีศรีสุข. (2567). นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อการส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในยุคดิจิทัล. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย, 6*(1), 291–302. สืบค้นจาก https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/267600

เตชะธร สุขชัยศรี และ อนันต์ ธรรมชาลัย. (2560). แนวทางการจัดการที่มีประสิทธิผลของบริษัทรับเหมาช่วงงานสร้างสถานีฐานของระบบโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 12*(3), 197–206. สืบค้นจาก https://so06.tci-thaijo.org/index.php/vrurdihsjournal/article/view/107936

นภัทร์ แก้วนาค. (2563). *องค์ความรู้การวิจัยอนาคต : ขอบข่ายรัฐประศาสนศาสตร์.* พระนครศรีอยุธยา: อยุธยาดีไซน์.

เปรมฤดี ศรีวิชัย, กฤตพัทธ์ ฝึกฝน และ พินทอง ปินใจ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ กับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีพะเยา. *วารสารสภาการพยาบาล, 28*(3), 95–107. สืบค้นจาก https://he02.tci-thaijo.org/index.php/TJONC/article/view/15751/0

พัชรา พรรณชอบธรรม. (2562). การวางแผนกลยุทธ์: เครื่องมือสู่ความสำเร็จขององค์การ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 1*(2), 55–75. สืบค้นจาก https://so01.tci-thaijo.org/index.php/husocjr/article/view/246110

พุทธชาด ลุนคำ. (2567, 12 มีนาคม*). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2567-2569: ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง.* สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2567, จาก https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/construction-construction-Materials/construction-contractors/io/construction-contractor-2024-2026

วัชรพงศ์ ดีวงษ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความอยู่รอดและความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างจัดตั้งใหม่ กรณีศึกษาผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลนครอุดรธานี. *วารสารสถาปัตยกรรม การออกแบบและการก่อสร้าง, 2*(1), 71–82. สืบค้นจาก https://so02.tci-thaijo.org/index.php/Jadc/article/view/240763

ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2566, 22 ธันวาคม). *ธุรกิจค้าปลีก ปี 2566 และแนวโน้ม ปี 2567.* สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2567, จาก https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2023/12/รายงานธุรกิจค้าปลีก_inter-1.pdf

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ. (2556, 21 พฤษภาคม). *ลูกจ้างเหมาค่าแรง สะท้อนคุณภาพชีวิตแรงงานไทย.* ประชาชาติธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2567, จาก https://tdri.or.th/2013/05/subcontract-tdri/

สรัญญ์ ประทุม. (2562). วัตกรรมการจัดการสื่อสารภายในองค์การเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์การและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์การชั้นนำของประเทศไทย. *วารสารนิเทศศาสตรปริทัศน์, 23*(3), 16-31. สืบค้นจาก https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jca/article/view/245677

สุนทร พูนพิพัฒน์. (2542). *รูปแบบและการประยุกต์ใช้ TQM สำหรับสถานศึกษา.* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

สุรัสวดี เจียมสุวรรณ. (2558). บทบัญญัติคุ้มครองลูกจ้างรับเหมาค่าแรงจากการเลือกปฏิบัติ: มาตรา 11/1 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551. *วารสารแรงงานสัมพันธ์ฉบับพัฒนามาตรฐานแรงงาน, 52*(1), 13-19.

Burger, T., Ganz, W., Pezzotta, G., Rapaccini, M., & Saccani, N. (2011). *Service development for product services: A maturity model and a field research.* In 2011 RESER Conference. Productivity of Services Next Gen-Beyond Output/Input. Hamburg: Germany.

Cutlip, S.M., & Center, A.H. (1952). *Effective public relations: Pathways to public favor*. New York: Prentice-Hall.

Hughes, T.P. (1987). The evolution of large technological systems. The social construction of technological systems: *New directions in the sociology and history of technology, 82,* 51-82.

Macmillan, T.T. (1971). *The Delphi Technique*. In Paper presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development, 1-24.

McKeown, Max (2008). *The truth about innovation.* London, UK: Prentice Hall.

Mehra, S., Hoffman, J.M., & Sirias, D. (2001). TQM as a management strategy for the next millennia. *International Journal of Operations & Production Management, 21*(5/6), 855-876. https://doi.org/10.1108/01443570110390534

Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion–referenced test item validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research, 2,* 49–60. Retrieved from https://eric.ed.gov/?id=ED121845

Tenner, A.R., & DeToro, I.J. (1992). *Total quality management: Three steps to continuous improvement.* USA: Addison–Wesley Publishing Company.