

การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการ จัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน

Development for Outsourcing Business Management Model to Increase Competitive Advantage

ณรงค์ พิธิลิป¹ สักรินทร อยู่ผ่อง² อัครรัตน์ พูลกระจำง³ และปรีดา อัดวินิจตระการ⁴

Narong Phisilp¹ Sakarin Yuphong² Akkarat Poolkrajang³ and Preeda Attavinijtrakarn⁴

- 1 นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร
Doctoral Student of Business Administration Department of Industrial Business and Human Resources Development Faculty of Business and Industry Development King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok
- 2 รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร
Associate Professor Lecturer of Department of Industrial Business Development and Human Resources Development Faculty of Business and Industry Development King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok
- 3 รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำหลักสูตร สาขาวิศวกรรมเครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี
Associate Professor Lecturer of Mechanical Engineering, Faculty of Industrial Education, Faculty Raja Mangala University of Technology Pathum Thani
- 4 อาจารย์ ดร. ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร
Professor Lecturer of Department of Industrial Business Development and Human Resources Development Faculty of Business and Industry Development King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok

Corresponding Author: E-mail: rong-p@hotmail.com

Received: 12 พ.ค. 66 Revised: 30 มิ.ย. 66 Accepted: 28 ส.ค. 66

DOI: 10.14416/j.ted.2025.12.012

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 2) พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และ 3) พัฒนาคู่มือแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารระดับสูงและผู้ประกอบการในธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร จำนวน 404 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ



บทความวิจัย

การพัฒนาแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบหลักดังนี้ 1) การบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร 2) ความเข้าใจในธุรกิจ 3) การกำหนดเป้าหมายทางการตลาด 4) การแบ่งปันความสำเร็จ 5) ความเป็นเลิศด้านการดำเนินการ 6) ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งเดียวกัน 7) ความรับผิดชอบ 8) การควบคุมระบบสารสนเทศและการรายงานผล 9) การมีส่วนร่วมของพนักงาน การประเมินความเหมาะสมและการนำไปปรับใช้จากผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและมีความเป็นไปได้ในการนำไปปรับใช้ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการประเมินคู่มือแนวทางการพัฒนาธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สรุปว่าคู่มือที่พัฒนาขึ้นมา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปรับใช้อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การจัดการการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร การบริหารงานจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร การบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the elements of outsourcing business management to increase competitive advantage 2) to develop a management model for outsourcing services business to increase competitive advantage and 3) to develop a manual for managing outsourcing services business to increase competitive advantage. The subjects used in the research were senior executives and entrepreneurs in outsourcing services. 404 people Research tools include interviews and questionnaires. Statistics used to analyze data include: Average and standard deviation Exploratory factor analysis.

The results of the research showed that the business management model of outsourcing to enhance competitiveness consists of 9 elements as follows: 1) Outsourcing business management, 2) Understanding the business, 3) Targeting in marketing, 4) Success sharing, 5) Operational excellence, 6) Unity, 7) Responsibility, 8) Controlling the Information system and reporting, 9) Employee engagement. The assessment results by experts concluded that the management model of outsourcing services business to increase competitiveness. It is suitable to a large extent and has the possibility of implementation at the highest level. The results of the assessment of the manual on business development guidelines for outsourcing services to enhance competitiveness. In conclusion, the developed manual is the most appropriate and has the highest level of application possibilities.

Keywords: Outsourcing Business Management, Model Development, Outsourcing Services Management

1. บทนำ

ประเทศไทยกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นสำหรับบริษัทที่ต้องการความช่วยเหลือจากประเทศอื่น ๆ คล้ายกับที่ฟิลิปปินส์และอินเดียเป็นที่รู้จักในเรื่องการว่าจ้างบุคคลภายนอก เศรษฐกิจของประเทศกำลังเติบโตผ่านการท่องเที่ยว การส่งออก และการพัฒนาธุรกิจ สร้างโอกาสมากมายให้กับบริษัท

เอาร์ทเซอร์ส รัฐบาลไทยกำลังทำงานอย่างแข็งขันเพื่อพัฒนาต่อไปโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น อินเทอร์เน็ตและการพิมพ์ 3 มิติมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเอาร์ทเซอร์สในประเทศไทยเป็นข้อได้เปรียบสำหรับธุรกิจ ทำให้สามารถขยายได้ อุตสาหกรรมการผลิตของประเทศโดยเฉพาะการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และเสื้อผ้ามีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ เมื่อเปรียบเทียบกับ



ประเทศอื่น ๆ ประเทศไทยมีความเจริญทางเศรษฐกิจและมั่งคั่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง [1] จากรายงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ประเทศไทยมีบริษัทบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรและกิจการรับเหมาแรงงานกว่า 17,306 แห่ง มูลค่ารวม 2.7 พันล้านบาท บริษัทเหล่านี้สร้างงานให้กับผู้คนและมูลค่าของพวกเขามีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเมื่อมีการว่าจ้างผู้คนมากขึ้นและเมื่อเศรษฐกิจของประเทศแข็งแกร่ง จำนวนคนทำงานในประเทศไทยสามารถเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับว่าเศรษฐกิจของประเทศนั้นดำเนินไปได้ดีเพียงใด [2] พนักงานเอาท์ซอร์สได้รับการว่าจ้างในสัญญาระยะสั้นและอาจกังวลว่าจะตกงานได้ง่าย นี่อาจเป็นปัญหาสำหรับบริษัทต่าง ๆ เพราะพวกเขาสามารถจ้างหรือเลิกจ้างพนักงานตามจำนวนงานที่พวกเขามี กฎระเบียบเกี่ยวกับสัญญาจ้างงานอาจทำให้เกิดปัญหาระหว่างนายจ้างและลูกจ้างได้ พนักงานรับจ้างอาจกลัวที่จะยื่นหยัดเพื่อสิทธิของตนหรือเข้าร่วมสหภาพแรงงานเพราะอาจถูกไล่ออกได้ พวกเขาอาจได้รับการปฏิบัติที่ไม่ดีหรือไม่ได้รับโอกาสเช่นเดียวกับคนงานคนอื่น ๆ เป็นเรื่องยากสำหรับคนงานเหล่านี้ที่จะเจรจาเรื่องเงื่อนไขที่ดีกว่าหรือความมั่นคงในการทำงาน การจ้างพนักงานจากบริษัทเอาท์ซอร์สอาจนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น การไม่ได้รับสวัสดิการเท่าเทียมหรือจ่ายค่าชั่วโมงทำงานพิเศษ สิ่งนี้อาจทำให้พนักงานประจำไม่มีความสุขและทำให้บริษัทเสียเงินมากขึ้น นอกจากนี้ยังอาจมีปัญหาด้านกฎหมายและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับการมอบหมายงานและการวางแผนการเงิน นี่เป็นเรื่องยากโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กรของรัฐ เนื่องจากมีกฎที่เข้มงวดที่ต้องปฏิบัติตาม และความผิดพลาดอาจทำให้งานของพวกเขาหยุดชะงักได้ [3] เอาท์ซอร์สซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ในธุรกิจ ในขณะที่ ผู้คนคิดว่าการเอาท์ซอร์สจะทำให้ลดต้นทุนและสร้างผลกำไรได้อย่างรวดเร็ว แต่ก็ไม่จริงเสมอไป เราต้องหยุดเชื่ออย่างนั้น เราควรวางแผนเพื่อให้สิ่งต่าง ๆ ดีขึ้นและลดต้นทุน เราสามารถคิดไอเดียใหม่ ๆ และเสนอสิ่งต่าง ๆ ให้กับผู้คนได้มากขึ้น สิ่งนี้จะทำให้คนที่เป็นเจ้าของบริษัทมีรายได้เพิ่มขึ้น [4]

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาและเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาารูปแบบการบริหาร

จัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน อีกทั้งยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจอื่น ๆ ในประเทศไทยให้มีความมั่นคงและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไปได้อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

2.2 เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

2.3 เพื่อจัดทำคู่มือแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 การออกแบบการวิจัย การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันผู้วิจัยออกแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Mixed Methods Research) มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

3.1.1 ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กร การบริหารองค์กร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การประยุกต์ใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาทักษะของผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรและธุรกิจรับเหมาแรงงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ทำการศึกษาวิจัยและเขียนวรรณกรรมไว้มากมายหลายบริษัท เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่มีความเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้ให้ข้อมูล



ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ผู้ทรงคุณวุฒิในการให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการ ผู้บริหารระดับสูง และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 12 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจงตามคุณสมบัติที่กำหนด (Purposes Sampling) และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อพิจารณารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จำนวน 14 คน

2) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรและรับเหมาแรงงาน ขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี) จำนวน 404 ราย

3.2 เครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

3.2.1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง สร้างมาจากการค้นคว้า ตำรา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง

3.2.2 แบบสอบถาม สร้างมาจากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากการค้นคว้าตำรา แนวคิดหลักการ ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจากนั้นตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective) ทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3 การรวบรวมข้อมูล

3.3.1 สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 12 ท่าน โดยใช้

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

3.3.2 จัดประชุมสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 14 ท่าน เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและจากผลการประชุมสนทนากลุ่ม วิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้

1) ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

3.5 การพัฒนารูปแบบ

3.5.1 จัดทำ (ร่าง) รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

3.5.2 จัดประชุมสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 14 ท่าน เพื่อพิจารณา (ร่าง) รูปแบบฯ และให้ความเห็นชอบในการนำไปใช้ รวมทั้งการประเมินความเหมาะสมของเนื้อหาองค์ประกอบของรูปแบบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรูปแบบ

3.5.3 นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมสนทนากลุ่มมาพิจารณาปรับปรุงรูปแบบฯ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.6 การจัดทำคู่มือ

3.6.1 จัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันตามรูปแบบที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว

3.6.2 ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจ บริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน



4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการศึกษาค้นคว้าประกอบในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจ บริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พบว่า 1) การบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Outsourcing Services Management) 2) ความเข้าใจในธุรกิจ (Understanding the Business) 3) การกำหนดเป้าหมายทางการตลาด (Targeting in Marketing)

4) การแบ่งปันความสำเร็จ (Success Sharing) 5) ความเป็นเลิศของการดำเนินงาน (Operational Excellence) 6) ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งเดียวกัน (Unity) 7) ความรับผิดชอบ (Responsibility) 8) การควบคุมระบบสารสนเทศ และการรายงานผล (Controlling the Information System and Reporting) และ 9) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Engagement) ผลการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ในด้านความเหมาะสมขององค์ประกอบของรูปแบบปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

รายการประเมิน/องค์ประกอบของรูปแบบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1) การบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร (Outsourcing Services Management)	4.26	0.85	มากที่สุด
2) ความเข้าใจในธุรกิจ (Understanding the Business)	4.40	0.76	มากที่สุด
3) การกำหนดเป้าหมายทางการตลาด (Targeting in Marketing)	4.34	0.82	มากที่สุด
4) การแบ่งปันความสำเร็จ (Success Sharing)	4.27	0.85	มากที่สุด
5) ความเป็นเลิศด้านการดำเนินงาน (Operational Excellence)	4.34	0.74	มากที่สุด
6) ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งเดียวกัน (Unity)	4.27	0.82	มากที่สุด
7) ความรับผิดชอบ (Responsibility)	4.27	0.85	มากที่สุด
8) การควบคุมระบบสารสนเทศและการรายงานผล (Controlling the Information Systems and Reporting)	4.29	0.85	มากที่สุด
9) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Engagement)	4.26	0.88	มากที่สุด
รวมทุกองค์ประกอบ	4.30	0.82	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านความเหมาะสมขององค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกองค์ประกอบ

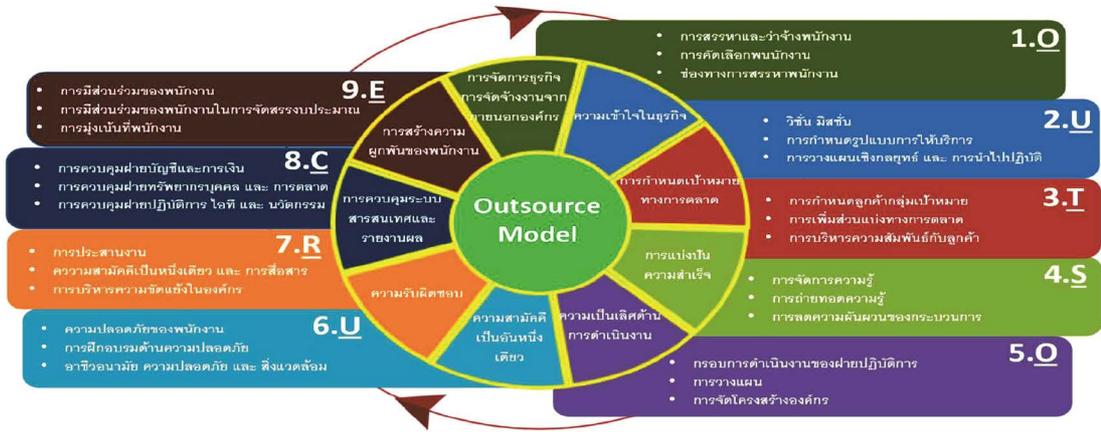
4.2 ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำมาพัฒนาเป็น

รูปแบบและได้รับความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันจำนวน 14 คน ทำให้ได้รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันฉบับสมบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย 9 องค์ประกอบหลัก และ 27 องค์ประกอบย่อยดังแสดงในภาพที่ 1 ดังนี้



บทความวิจัย

การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน



ภาพที่ 1 รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน” ใช้ผลจากการผลกาสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 12 ท่านที่มีความรู้ด้านการพัฒนาธุรกิจและทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมบริการเอชเอชอาร์ การจ้างงานบุคคลภายนอกในองค์กร ซึ่งพบว่าประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การจัดการธุรกิจ การบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยภายในและภายนอก และจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทำให้เห็นความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ต่อความสำเร็จของการพัฒนาการบริหารธุรกิจจากภายนอก ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 9 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 27 องค์ประกอบ การค้นพบนี้สอดคล้องกับการวิจัยก่อนหน้านี้ของประสิทธิ์ ฉัตรแสงอุทัย [5] ได้มีการวิจัยรูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารธุรกิจในประเทศมาเลเซีย การศึกษาได้ระบุประเด็นสำคัญ 3 ประการในการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร ได้แก่ 1) ด้านความรู้ มี 7 องค์ประกอบย่อย 2) ด้านทักษะ มี 7 องค์ประกอบย่อย และ 3) ด้านคุณลักษณะมี 4 องค์ประกอบย่อย แต่ละด้านมีองค์ประกอบย่อยหลายส่วนโดยลักษณะและองค์ประกอบย่อยเหล่านี้สอดคล้องกับการพัฒนานักบริหารธุรกิจตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายและ

การทำงานในอุตสาหกรรม ศึกษารูปแบบ [6] การวิจัยจัดทำขึ้นเพื่อสร้างรูปแบบบริการที่มีคุณภาพสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมบริการ การวิจัยระบุปัจจัย 6 ประการที่ส่งผลกระทบต่อบริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ 1) การกำหนดเป้าหมาย 2) การทำความเข้าใจแผน 3) การนำไปใช้ 4) การประเมินผล 5) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ 6) การแบ่งปันและขยายผล ปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ประเภท โมเดลนี้ยังสอดคล้องกับหลักการการจัดการคุณภาพที่เสนอ ISO 900 ซึ่งรวมถึงการมุ่งเน้นลูกค้า ความเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วม การจัดการกระบวนการ การจัดการอย่างเป็นระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การตัดสินใจตามข้อเท็จจริงและความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์ การวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้เกี่ยวกับความเข้าใจทางธุรกิจของ Hellriegel, D., Jackson, S.E. and Slocum, J.W. [7] การศึกษาพบว่าบุคคลที่มีบทบาทเป็นผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะในการวางแผน จัดการและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งรวมถึง การแก้ปัญหา การจัดการโครงการ การจัดการเวลา การจัดการทางการเงินและงบประมาณ ทักษะเหล่านี้เป็นไปตามแนวคิดโดยรวมของ Beamish, P.W. and Calof [8] ที่ผู้บริหารควรมีความรู้ที่จำเป็นในการสร้างและดำเนินกลยุทธ์สำหรับการดำเนินธุรกิจระดับโลก พวกเขาควรจะสามารถปรับกลยุทธ์ที่แตกต่างกันเพื่อให้มีประสิทธิภาพเหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงกลยุทธ์ใหม่ ๆ และพัฒนากลยุทธ์ของตนเอง



เพื่อกำหนดเป้าหมายทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Richard, L. Hughes, Robert. C. Ginnett and Gordon, L. Curphy [9] ศึกษาเรื่องรูปแบบสมรรถนะของบริษัทไฮเทค 500 บริษัท พบว่าผู้บริหารต้องมีสมรรถนะด้านวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ (Vision and Strategic) ได้แก่ 1) การกำหนดวิสัยทัศน์ 2) การวิเคราะห์ปัญหาและโอกาส 3) มุ่งความต้องการของลูกค้า 4) วางระบบการคิดเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้ งานวิจัยของ Henderson, L. S. [10] ศึกษาเรื่องศักยภาพด้านความสามารถในการจัดการ (Management Competency) ของผู้บริหาร และ Hellriegel, D., Jackson, S.E. and Slocum, J.W. [7] ศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่ทำงานในตำแหน่ง “ผู้จัดการ” จะมีสมรรถนะในเรื่องการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการแก้ปัญหาการวางแผนและบริหารโครงการ ความสามารถเชิงกลยุทธ์และทักษะการวิเคราะห์และผู้ประกอบการต้องสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขันด้วยการวางแผนการตลาด (Market Planning) ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sue Pulendran, Richard Speed and Robert E. [11] ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนการตลาดการดำเนินงานและผลการดำเนินธุรกิจ ผลการวิจัยสรุปว่า การวางแผนการตลาดที่มีคุณภาพจะช่วยสร้างผลกำไรทางธุรกิจอย่างงดงาม ซึ่งการวางแผนการตลาดจะต้องดำเนินการก่อนที่จะมีการวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์รวมทั้งต้องมีการสำรวจตลาด เพื่อประเมินความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรมีการวิเคราะห์คู่แข่งทางธุรกิจเพื่อประเมินความพร้อมของตนเองและคู่แข่งเพื่อวางแผนการตลาดได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Liam Fahey [12] เรื่อง “การสร้างนักแข่งขันทางธุรกิจ: บทวิเคราะห์เชิงทฤษฎี” กล่าวว่ากลยุทธ์ 117 ใหม่ที่องค์กรธุรกิจชั้นนำหลาย ๆ แห่งนำมาใช้เพื่อสร้างความท้าทายให้แก่องค์กรของตนก็คือ การสร้างคู่แข่งทำให้เราได้วิเคราะห์และประเมินจุดอ่อนและจุดแข็งของธุรกิจของตน รวมทั้งทำให้ทราบถึงความได้เปรียบที่แต่ละองค์กรธุรกิจมีอันจะนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพองค์ประกอบที่ (4) การแบ่งปันความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับประคักษ์ สันตโยภาส [13] ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาารูปแบบการจัดความรู้ของธุรกิจบริการ

ทำความเข้าใจ ผลการศึกษาพบว่าประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ปัจจัยดังนี้คือ 1) สภาพปัญหาการจัดความรู้ของธุรกิจทำความเข้าใจในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ปัจจัย 2) การสร้างองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้ของธุรกิจบริการทำความเข้าใจในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน 3) ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ของธุรกิจบริการทำความเข้าใจในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด กานต์สุดตามอะศิรานนท์ [14] ที่ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการบริหารสหภาพแรงงานในอุตสาหกรรมการผลิตที่เอื้อต่อผลิตภาพองค์กร ประกอบด้วย 5 มิติคือ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์กร 3) การนำองค์กร 4) การควบคุม และ มิติที่ 5) การมีส่วนร่วม 5.2 ข้อเสนอแนะ

1) ผู้ประกอบการธุรกิจเอทซ์ฮอส์ควรตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรและการเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งรวมถึงสาขาต่าง ๆ เช่น การจัดการธุรกิจ การบริหาร การแบ่งปันความรู้ การวางแผน การสื่อสาร การตลาดและการควบคุมข้อมูล การลงทุนในการพัฒนาพนักงานช่วยให้ธุรกิจสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพสูงสำหรับลูกค้าและเพิ่มรายได้และผลกำไร นอกจากนี้การรักษาลูกค้าที่มีอยู่ยังคุ้มค่ากว่าการหาลูกค้าใหม่

2) ผู้ประกอบการในธุรกิจเอทซ์ฮอส์และจ้างเหมาแรงงานจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์และเตรียมบุคลากรตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังควรวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน สิ่งสำคัญคือต้องมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

3) ผู้ประกอบการธุรกิจบริการเอทซ์ฮอส์ควรแต่งตั้งบุคลากรระดับสูงเพื่อดูแลการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ สิ่งนี้จะช่วยให้มั่นใจได้ว่าความรู้จะถูกแบ่งปันและถ่ายทอดภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จ

4) โครงสร้างองค์กรของบริษัทเอทซ์ฮอส์และผู้รับเหมาแรงงานควรสนับสนุนการเติบโตและการพัฒนาของพนักงาน โครงสร้างนี้ควรส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และความสำเร็จ



บทความวิจัย

การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบริการจัดจ้างงานจากภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ภายในองค์กรด้วย ข้อเสนอแนะให้แบ่งองค์กรออกเป็นสามระดับ ได้แก่ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูงและผู้จัดการ หัวหน้างานและพนักงาน แผนกนี้จะช่วยระบุบุคคลที่รับผิดชอบในการแบ่งปันความรู้และผู้ที่ได้รับความรู้ เพื่อให้แน่ใจว่าการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการบริการเอาท์ซอร์สควรพัฒนาฝีมือ โดยการปรับปรุงเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอตามการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน สิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการพิจารณาโปรแกรมการฝึกอบรม งบประมาณและแผนต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- [1] Asia Outsourcing. (2563). "Outsourcing in Thailand: Competitive Factors and Entrepreneurial Challenges." [สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2564]. จาก <https://outsourcesia.org/outsourcing-in-thailand-competitive-factors-and-entrepreneurial-challenges>.
- [2] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2020). คลังข้อมูล. [สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2563]. จาก <https://www.dbd/gp.th/index.php>
- [3] วีระพงษ์ บึงไกร สุชิน กฤตลักษณ์วงศ์. (2564). ปัญหาการจ้างเหมาแรงงานตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน. [สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564]. จาก <https://www.google.co.th/search?safe=active>
- [4] ลินดา อ. โดมิงเกอสซ์. (2550). เอาต์ซอร์ส (Outsource): ใครเก่งสิ่งไหน ก็ทำสิ่งนั้น (วัชรพล สุขโหด บ.ก. และแปล). กรุงเทพมหานคร: อี.ไอ.สแควร์.
- [5] ประสิทธิ์ ฉัตรแสงอุทัย. (2557). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารองค์กรธุรกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [6] กุลประวีณ์ ศิริภูริพลังกูร. (2556). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมบริการ. วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [7] Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2005). Management: A competency-based approach (9th ed.). [n.p.]
- [8] Beamish, P. W., & Calof, J. L. (1994). Adapting to foreign markets: Explaining internationalization. *International Business Review*, 4(2), 115-132.
- [9] Hughes, R. L., Ginnett, R. C., & Curphy, G. L. (2002). Leadership: Enhancing the lesson of experience. New York: McGraw-Hill.
- [10] Henderson, L. S. (2008). Managerial competencies: Three dimensions to managerial effectiveness? [สืบค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2022]. จาก http://www.alummi.absmba.com/ablmmi/pdf/managerial_competencies.pdf
- [11] Pulendran, S., Speed, R., & Widing, R. E. II. (2003). Marketing planning, market orientation and business performance. *European Journal of Marketing*, 37(3/4), 476-497.
- [12] Fahey, L. (2002). Invented competitors: A new competitor analysis methodology. *Strategy & Leadership*, 30(3), 5-12.
- [13] ประศักดิ์ สันตโยภาส. (2556). การพัฒนาการจัดการความรู้ของธุรกิจบริการทำความสะอาดในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎิบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [14] กานต์สุดา มาฆะศิริรานนท์. (2546). การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.