

การประเมินประสิทธิภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างโดยใช้ระบบมาตรฐานของ
ผู้ประกอบการในเขตจังหวัดอุบลราชธานี
AN EVALUATION OF CONSTRUCTION BUSINESSES BY USING STANDARD
SYSTEM OF THE ENTREPRENEUR IN UBON RATCHATHANI PROVINCE

เปี่ยมฤทัย โสภาสาย

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

E-mail: maysaui@gmail.com

ทวามินทร์ เครือโสม

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

E-mail: tawamin@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง 2. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 34 ราย จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐานและการวิเคราะห์ปัจจัย

ผลการวิจัย พบว่า 1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวนทั้งสิ้น 26 ข้อคำถาม ครอบคลุมองค์ประกอบหลักทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ระบบการจัดการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ โดยภาพรวมองค์ประกอบหลักของระบบมาตรฐานทั้ง 6 ด้าน มีค่าเป็นบวก มีค่าน้ำหนักปัจจัยตั้งแต่ 0.43 - 0.86 ระบบมาตรฐานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้ความสำคัญกับลูกค้า การมีส่วนร่วมของบุคลากร ระบบการจัดการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก 2. ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ได้แก่ ธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตามภาวะเศรษฐกิจ ปัญหาเงินทุนหมุนเวียน ขาดประสบการณ์ในธุรกิจ ทั้งนี้ ยังมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การคอร์รัปชัน การใช้อำนาจทางการเมืองและระบบอุปถัมภ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งการประมูลงานหรือสัมปทาน

คำสำคัญ : ระบบมาตรฐาน, ประสิทธิภาพ, การวิเคราะห์ปัจจัย, การประเมินศักยภาพ, ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง



ABSTRACT

The research aimed to analyze the factors that affected the construction businesses evaluation and to analyze the evaluation from the construction's businesses performances in Ubon Ratchathani province. The sample was 34 entrepreneurs in the construction business in Ubon Ratchathani province. They were derived by the simple sampling. The research instrument was a five-rating scale questionnaire. Statistics used in data analysis were median and factor analysis.

The research findings were as follows.

1. The factors that affected the construction businesses' evaluation which had statistical significance level at 0.1 The total number of questions are 26 studied factor questions that covered six main components which were; Customer Focus Organization, Leadership, Involvement of People, System Approach to Management, Continuous improvement, Factual Approach to Decision Making was overall The six main components of the standard system had positive value factor loading between 0.43 – 0.86. The analysis's result of the standards which affected the construction business performance was overall at a highest level, As for individual aspects, the customer focus organization, the involvement of people, the system approach to management, the continuous improvement and the factual approach to decision making were in the highest level, in other hand the leadership was in the high level.

2. The problems and obstacles from the construction's businesses performances in Ubon Ratchathani province were the result that construction business is a business that changes with the economy, financial turmoil, capability to manage and lack to business experience. In addition of internal factors, there are uncontrollable external factors such as corruption, the use of politic position and patronage system, in order to obtain an auction or concession.

Keywords : Standard System, Performance, Factor Analysis, Performance Assessment
Construction Business

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเติบโตของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในปี 2558 มีแนวโน้มการเติบโตสูงขึ้น เนื่องจากการสนับสนุนแผนการเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาล โดยเฉพาะด้านคมนาคม ซึ่งช่วยสนับสนุนการเติบโตของภาคอสังหาริมทรัพย์ตามแนวพื้นที่การลงทุน ส่งผลให้ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างได้รับเติบโตตามไปด้วย ประกอบกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ทำให้ไทยกลายเป็นศูนย์กลางการค้าและการลงทุนของภูมิภาค ยิ่งทำให้ความต้องการอสังหาริมทรัพย์ของไทยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะจากผู้ประกอบการต่างชาติที่ต้องการเข้ามาตั้งสำนักงานในไทย นอกจากนี้ ราคาวัสดุก่อสร้างมีแนวโน้มลดลง รวมทั้งอัตราดอกเบี้ยที่มีแนวโน้มอยู่ในระดับต่ำจะช่วยให้ผู้ประกอบการมี

ต้นทุนที่ลดลง (สำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2558) แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ธุรกิจก่อสร้างยังคงมีความเสี่ยงจากการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของภาครัฐล่าช้า ปัญหาการขาดแคลนแรงงานและค่าจ้างแรงงานที่สูงขึ้น รวมทั้งความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงิน

แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจก่อสร้างในปี 2558 มีแนวโน้มดีขึ้นจากปี 2557 จากการได้รับปัจจัยสนับสนุนจากการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาล โดยเฉพาะการคมนาคม ทางบก รัง น้ำ และอากาศ ซึ่งข้อมูลจากสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เผยว่าในปี 2558 มีงบลงทุนรวมกว่า 1.2 แสนล้านบาท ซึ่งจะทำให้ธุรกิจก่อสร้างเติบโตตามไปด้วยภาคก่อสร้างหิมทรัพย์จะเติบโต 5% - 10% (ศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ ธนาครอาคารสงเคราะห์, 2558)

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีการลงทุนก่อสร้างเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ความก้าวหน้าและความสำเร็จจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง จึงทำให้มีการแข่งขันระหว่างบริษัทรับเหมาก่อสร้างด้วยกันสูง ซึ่งการประเมินศักยภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเปรียบเสมือนการเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตให้กับองค์กร

ดังนั้น งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างและเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดอุบลราชธานี เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์กรให้อยู่รอด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจรับเหมาก่อสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

2.การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ระบบมาตรฐาน คือ ระบบการบริหารเพื่อให้เกิดคุณภาพและควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กรซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมประกอบไปด้วย การให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม ระบบการจัดการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ ตั้งอยู่บนความคิดพื้นฐานที่ว่าเมื่อกระบวนการดี ผลที่ได้ออกมาจะดีตามไปด้วย เช่น มีระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจได้อย่างแม่นยำขึ้น ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการบริการ และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน (เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม, 2553)

2.1 แนวคิดการจัดการคุณภาพ Gupta and Valarmat, (2009) แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมจะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและแนวทางการปรับปรุงคุณภาพในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นส่งผลให้องค์กรมีบริการที่มีคุณภาพสูง แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผล ทำให้องค์กรทราบถึงสถานะที่แท้จริงขององค์กรและช่วยสะท้อนผลที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบันเพื่อให้องค์กรสามารถปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การมีส่วนร่วมในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อความร่วมมือของพนักงานส่งเสริมศักยภาพพนักงานต่อความสำเร็จขององค์กร

3. การมุ่งเน้นลูกค้า ธุรกิจในปัจจุบัน ลูกค้าเป็นตัวกำหนดตลาดและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญโดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการที่มีการแข่งขันสูง



4. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรปฏิบัติและเป็นหนึ่งหัวใจของการจัดการคุณภาพโดยรวม เช่น การปรับปรุงการส่งมอบสินค้าตรงเวลา การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อ การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

5. ภาวะผู้นำ ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างและส่งเสริมภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นในตัวพนักงานทุกคน เพื่อร่วมสร้างคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพในองค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.2 บุญดี บุญลากิจ (2547) ได้กล่าวว่า วิธีวัดประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบนิยมนำมาใช้ในการวัดผลการดำเนินงานเป็นการเปรียบเทียบระหว่างหน่วยผลิตนั้นค่ามาตรฐานคือที่ได้จากหน่วยผลิตที่ดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยผลิตที่กำลังศึกษาทั้งหมดจะมีศักยภาพหรือการประเมินประสิทธิภาพต่ำกว่า (Inefficiency) อัตราผลผลิตที่ได้จากการหารผลผลิตด้วยหนึ่งในปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ในลักษณะนี้อาจกล่าวถึงอัตราผลผลิตของเงินทุน การลงทุนหรือวัตถุดิบ แล้วแต่ที่กำลังพิจารณาผลผลิตเกี่ยวข้องกับ เงินทุน การลงทุน การวิเคราะห์การเงิน เป็นต้น

การวิเคราะห์การเงิน คือ การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินในปัจจุบันขององค์กร การประเมินผลงานในอดีตและปัจจุบันขององค์กรโดยปกติการประเมินจะเริ่มด้วยการวิเคราะห์ผลงานทางการเงินในอดีตและปัจจุบันขององค์กร เทคนิคการคำนวณ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลมีอยู่หลายอย่าง ในที่นี้เราจะพิจารณาถึงเทคนิคการคำนวณที่ใช้โดยทั่วไปมากที่สุดคือ การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างรายการต่าง ๆ ภายในงบดุลและงบกำไรขาดทุน เราสามารถใช้อัตราส่วนทางการเงินวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของบริษัทได้ หรือเปรียบเทียบระหว่างบริษัทที่คล้ายคลึงกันได้ ทั้งนี้ การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน จะยกตัวอย่างมา 2 ลักษณะ คือ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558)

1. อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Return on Assets: ROA) คือ การวิเคราะห์ความสามารถในการทำกำไร จะชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัท ถ้าอัตราส่วนสูงแสดงถึงบริษัทมีผลตอบแทนจากการลงทุนที่มากด้วย อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์มีสูตรคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร ROA} = \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{สินทรัพย์รวมเฉลี่ย}}$$

2. อัตราผลตอบแทนจากส่วนผู้ถือหุ้น (Return on Equity: ROE) คือ การวิเคราะห์ความสามารถในการทำกำไร โดยพิจารณาจากโครงสร้างเงินทุน อัตราส่วนที่แสดงถึงผลตอบแทนของบริษัทที่ผู้ถือหุ้นจะได้รับสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการบริการ อัตราผลตอบแทนของส่วนของผู้ถือหุ้นมีสูตรดังนี้การคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร ROE} = \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{รวมส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย}}$$

2.3 Parasuraman (1998) ได้เสนอแนวคิด SERVQUAL ที่ถูกพัฒนาขึ้นเป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมบริการ โดยการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์การบริการจริงของลูกค้ากับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการโดยพิจารณาถึงคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ, การตอบสนองลูกค้า, การให้ความมั่นใจและการดูแลเอาใจใส่

2.4 Ramasamy (2005) ได้เสนอกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคุณภาพในดังนี้

1. แนวคิดการบริหารแบบล่วงหน้า กล่าวคือ ผู้นำองค์กรเชิงรุกโดยพิจารณาเหตุการณ์ในปัจจุบันและเหตุการณ์ในอนาคต เช่น สำรวจปัญหาต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งผู้นำสามารถมองเห็นปัญหา สามารถลดความสูญเสียและแก้ไขปัญหาตั้งแต่แรกเริ่มได้

2. แนวคิดการจัดการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากโลกธุรกิจปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้นำที่ดีต้องสามารถปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ตัดสินใจรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำภายใต้แรงกดดันและข้อมูลที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้นำสามารถนำพาองค์กรเป็นที่หนึ่งและรักษาส่วนแบ่งการตลาดได้ การเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงที่ดีของผู้นำเพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูงต้องสามารถเข้าใจต่อการจัดการการเปลี่ยนแปลง

2.5 วันชัย โกลละสุต (2552) ได้เสนอแนวคิดของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมไว้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ การที่บุคคลในองค์กรได้ร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมนั้น ๆ จะอยู่ในขั้นตอนใด ๆ ก็ตาม โดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการบริหารเป็นเกณฑ์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมไว้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความรับผิดชอบ และร่วมมือในองค์พัฒนาปฏิบัติด้วยความเต็มใจเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จความสำคัญของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมมีต้องก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่มุ่งหวัง มีกระบวนการตัดสินใจสามารถรองรับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้กว้างขวางและเกิดการยอมรับได้เป็นหลักการของการบริหารที่เป็นผลต่อการดำเนินการเชิงวิเคราะห์ด้วยเหตุผลพัฒนาการเพื่อความคิด (การเปิดกว้าง) การระดมความคิด (ระดมสมอง) ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจได้ ลดช่องว่างของระบบการสื่อสารในองค์กรและสนับสนุนการมีส่วนร่วม สิ่งที่จะส่งผลต่อการเกิดบรรยากาศเพื่อทุกคนและยังไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายที่ต้องการนั้น มีความจำเป็นในทิศทางของการสร้างและสนับสนุน คือ

1. การพัฒนาความรู้สึกรับผิดชอบ ซึ่งเป็นการที่บุคคลในฐานะต่าง ๆ ต้องก่อความรู้สึกลึกและสร้างแรงกระตุ้นต่อบุคคลอื่น ๆ ให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์บนพื้นฐานแห่งความที่บุคคลมีความมั่นใจว่าเหตุและผลทางความคิดจะได้รับการสนับสนุน

2. การริเริ่มลักษณะแห่งพฤติกรรมบุคคลเป็นข้อคิดแห่งการสร้างรูปลักษณ์ของการแสดงออกของบุคคลลดและขจัดปมความคิดแย้งหรือความขัดแย้งจากพฤติกรรมบุคคลให้ลดน้อย สร้างความกล้าต่อการแสดงออก

3. การเปิดโอกาสเพื่อการแลกเปลี่ยนยอมเป็นผลดีต่อกลุ่มและบุคคลได้ในระดับกระทำเพราะโอกาสเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใด ๆ หรือประสบการณ์มักถูกปิดกั้นด้วยคำสั่งหรือความคิดเบี่ยงเบน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนยอมส่งผลต่อเหตุและผลในการพัฒนาความคิดต่าง ๆ ได้

4. การสนับสนุนแนวความคิดที่สามารถเป็นแบบอย่างได้ ซึ่งการสนับสนุนแนวคิดเหล่านั้นสามารถดำเนินการในทิศทางของบรรพมาณหรืออื่นใดเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดผลแห่งการสร้างสถานะบุคคลให้ไว้วางใจองค์กรให้ความร่วมมือต่อองค์กรได้มาก



5. สถานการณ์เพื่อการบริหารหรือจัดการ ผู้บริหารต้องคำนึงถึงสถานการณ์ในการจัดการงานด้วยเสมอ เพื่อผลสูงสุด การเลือกแบบการบริหารใด ๆ ย่อมส่งผลต่อการมีส่วนร่วมได้ปัจจุบันการบริหารส่วนใหญ่มุ่งแบบการมีส่วนร่วมเพราะเป็นการเปิดโอกาสแห่งบรรยากาศการเริ่มสร้างสรรค์

6. การมองหาคำคิดเฉพาะในส่วนที่ดี เป็นมุมมองของการบริหารที่ต้องการผลสัมฤทธิ์ว่าเมื่อบุคคลใดเสนอแนวคิดเพื่องานแล้วควรได้เห็นความเหมาะสมและทิศทางการเสนอของบุคคลอื่นๆ ด้วยดี มิใช่มุ่งแนวทางเพื่อความขัดแย้งหรือสร้างฐานการไม่ยอมรับให้เกิดขึ้น

7. จูงใจให้เกิดการสร้างกระบวนการความคิดให้เกิดในทุกกลุ่มงาน การสร้างแรงจูงใจย่อมเป็นผลต่อบุคคลที่ก้าวมาสู่การต้องการมีส่วนร่วมเสมอหากผลตอบแทนเหล่านี้มีคุณค่าและประโยชน์ต่อตนทั้งนี้ย่อมขึ้นกับปฏิกริยาของบุคคลโดยรวมขององค์กรด้วยว่าจะทำให้ได้เพียงใด

2.6 Likert and Rensis (1977) นักทฤษฎีสมัยใหม่ให้ความสำคัญในเรื่องบุคคล กลุ่มงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และขวัญหรือกำลังใจ ทฤษฎีองค์การที่มีชื่อเสียงในสมัยนี้คือทฤษฎีของ 'ไลเคิร์ต' ประมาณ ค.ศ. 1967 ไลเคิร์ต ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยทางสังคมศาสตร์ แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้ตั้งทฤษฎีการจูงใจองค์การเชิงมนุษยสัมพันธ์ขึ้น เรียกว่า ทฤษฎีหมู่เชื่อมโยง สรุปได้ดังนี้

1. การทำงานเป็นกลุ่มจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำให้มีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นอีกด้วย โดยหลักแล้วองค์การจะได้ผลงานที่ดีที่สุดเมื่อทุกคนในองค์การร่วมกันปฏิบัติงาน มิใช่ต่างคนต่างแยกกันทำ ในการบริหารงานต้องสร้างกลุ่มปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขึ้น

2. การปฏิบัติงานเป็นกลุ่มนี้ใช้ได้ในทุกระดับขององค์การ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเชื่อมโยงบetween ซึ่งหมายถึงผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปเป็นผู้นำกลุ่มหรือตัวแทนของกลุ่มเพื่อเชื่อมโยงบetweenกับกลุ่มในระดับสูงขึ้นไปอีก

3. หลักการสำคัญต้องถือว่าการวางแผนและการแก้ปัญหาเป็นเรื่องของกลุ่ม ให้กลุ่มตัดสินใจ โดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมด้วย ทุกคนในกลุ่มจะพึงพอใจ ผูกพัน และยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

องค์การจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีที่สุดนั้นก็ต่อเมื่อการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของสมาชิกจะต้องไม่อยู่ในลักษณะของส่วนบุคคล แต่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในลักษณะของกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สูง ฝ่ายบริหารจะต้องรับผิดชอบต่อการสร้างกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพเหล่านี้ กลุ่มงานเหล่านี้จะต้องเชื่อมโยงบetweenกันทั่วทั้งองค์การ ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มหนึ่งย่อมจะเป็นผู้อยู่ได้บังคับบัญชาในอีกกลุ่มหนึ่งที่อยู่สูงขึ้นไป และจะเป็นเช่นนี้ไปตลอดทั้งองค์การ

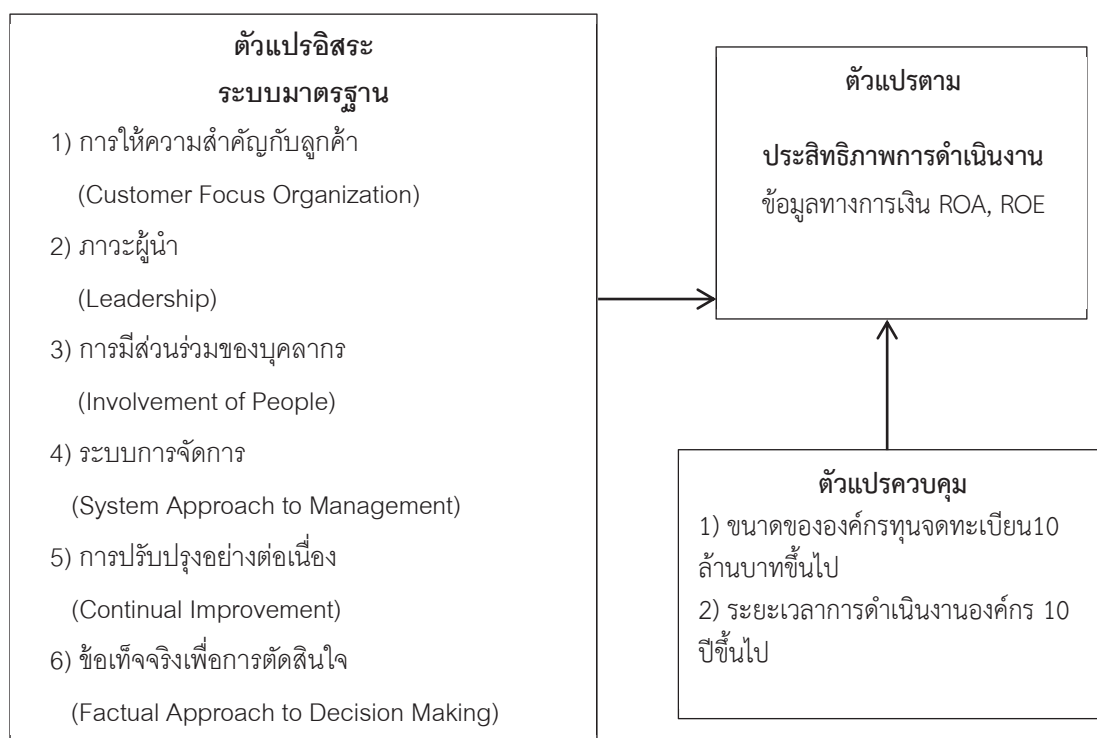
2.7 กฤษชัย อนุธรรมณี (2548) ได้กล่าวถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลักการของ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ วางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

2.8 วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541) กล่าวว่า ข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจมาจากที่ทุกคนมีส่วนร่วมซึ่งได้จากการเก็บข้อมูล (Data Collection) ตัวเลข (Figures) สถิติ (Statistics) มาพิจารณาและตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ เช่น ความสั้น ความยาว ยอดขาย ปริมาณของเสีย เวลาที่ใช้ในการดำเนินการ เป็นต้น ข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจจะต้องหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยจะต้องใช้ข้อมูลตัวเลขที่สามารถแปรเปลี่ยนมาเป็นข้อมูลสารสนเทศ (Information) เพื่อใช้ในการพิจารณาและตัดสินใจในการพัฒนาและ

ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพเสมอ จะถือว่าข้อเท็จจริงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง และทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นก่อนหลังจากนั้นเราจึงเข้าไปสู่การตัดสินใจและส่งเสริมมาตรการการแก้ไข สิ่งนี้จะช่วยให้การแก้ปัญหาเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากกว่าเทคนิคทางสถิติเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการบ่งชี้ข้อเท็จจริงได้

2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ จากแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาล การประเมินศักยภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างจึงมีความสำคัญในการนำข้อบกพร่องต่าง ๆ มาพัฒนาให้ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างมีการดำเนินงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างจากระบบมาตรฐานซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย การให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ระบบการจัดการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่เพิ่งก่อตั้งบริษัทและมีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 10 ล้านบาท มีจำนวนมาก สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากันและการเก็บข้อมูลเชิงลึกอาจมีการคลาดเคลื่อนได้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรควบคุม คือ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่มีทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาทขึ้นไปและมีระยะเวลาการดำเนินงานองค์กร 10 ปีขึ้นไป ได้กรอบแนวคิดงานวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย



3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่ยื่นจดทะเบียนนิติบุคคลไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปและมีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 10,000,000 บาทขึ้นไป ทั้งหมด 35 ราย จากตารางของ Krejcie and Morgan (1970; อ้างถึงใน อีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 34 รายโดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จัดตามทุนจดทะเบียน

ลำดับที่	ทุนจดทะเบียนของธุรกิจก่อสร้าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	บริษัทและห้างหุ้นส่วนทุนจดทะเบียน 10 ล้าน ไม่เกิน 15 ล้านบาท	10	10
2	บริษัทและห้างหุ้นส่วนทุนจดทะเบียน 15 ล้าน - 30 ล้านบาท	10	10
3	บริษัทและห้างหุ้นส่วนทุนจดทะเบียน มากกว่า 30 ล้านบาทขึ้นไป	15	14
	รวม	35	34

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาข้อคำถามมาจากการวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.823 ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ทุนจดทะเบียนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน รูปแบบการประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตำแหน่งการทำงาน รับเหมาก่อสร้าง เงินทุนจดทะเบียน แหล่งเงินทุนที่ใช้ในกิจการประเภทงานก่อสร้างของธุรกิจรับเหมา ผู้ว่าจ้างงาน วิธีการรับงานจากธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง จำนวนพนักงานในองค์กรในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบมาตรฐานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง การให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ระบบการจัดการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามให้เลือก เป็นมาตราส่วนประมาณค่าของ ลิเคิร์ท (Likert's Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนของเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปและสถิติเชิงอนุมานโดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

ศึกษาลักษณะการกระจายข้อมูล ได้แก่ ทุนจดทะเบียนบริษัท รูปแบบการประกอบธุรกิจ รับเหมาก่อสร้าง ตำแหน่งการทำงาน เงินทุนจดทะเบียน แหล่งเงินทุนที่ใช้ในกิจการ ประเภทงานก่อสร้างที่ธุรกิจรับเหมา ผู้ว่าจ้างงาน วิธีการรับงานจากธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง จำนวนพนักงานในองค์กรในปัจจุบัน ตัวแปรอิสระ คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ระบบการจัดการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ค่ามัธยฐาน (Median)

3.3.2.สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics)

การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยใช้โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยและความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร

4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

4.1 ผลการวิจัย

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี มีรูปแบบทางหุ้นส่วนจำกัด มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าธุรกิจและการเงิน เงินทุนจดทะเบียน มากกว่า 30 ล้าน แหล่งเงินทุนที่ใช้ใน คือ เงินทุนส่วนตัวเจ้าของกิจการ ประเภทงานก่อสร้างเป็นงานอาคาร เช่น อาคารพาณิชย์ อาคารที่พักอาศัย อาคารเรียน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ผู้ว่าจ้างงานเป็นหน่วยงานรัฐและเอกชน มีการรับงานทั้งแบบติดต่อเองและแบบรับเหมาช่วง และปัจจุบันองค์กรมีพนักงานประมาณ 20-50 คน

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ระบบมาตรฐานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

ตารางที่ 4.1 ค่ามัธยฐานระบบมาตรฐานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

ระบบมาตรฐาน	มัธยฐาน	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า	5	มากที่สุด	1
2. ภาวะผู้นำ	4	มาก	2
3. การมีส่วนร่วม	5	มาก	1
4. ระบบการจัดการ	5	มากที่สุด	1
5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	5	มากที่สุด	1
6. ข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ	5	มากที่สุด	1



จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระบบมาตรฐานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาารายด้านเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้ความสำคัญกับลูกค้า การมีส่วนร่วมของบุคลากร ระบบการจัดการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่ามัธยฐาน เท่ากับ 5) ด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่ามัธยฐาน เท่ากับ 4) ตามลำดับ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) มีข้อตกลงเบื้องต้นคือ ตัวแปรมีความเหมาะสม เพียงพอและมีความสัมพันธ์กันโดยพิจารณาจากค่า Kaiser Meyer Okin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และมีค่าน้ำหนักปัจจัย 0.3 ขึ้นไป

4.1.2.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า จากการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักจะพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนการให้ความสำคัญกับลูกค้า ประกอบด้วย 3 ข้อ ได้แก่ ท่านรับฟังคำติชมจากลูกค้า (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.784) ท่านสอบถามความพึงพอใจจากลูกค้า (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.756) และท่านยินดีตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกราย ตลอดจนคิดว่าปัญหาของลูกค้าเป็นเหมือนปัญหาของท่าน (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.535) ทั้งนี้จากค่า KMO เท่ากับ 0.923 ซึ่งน้อยกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามไม่มีความสัมพันธ์กัน และ sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 แสดงว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ปัจจัย

4.1.2.2 ภาวะผู้นำ จากการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักจะพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนภาวะผู้นำ ประกอบด้วย 2 ข้อ ได้แก่ ผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำมีความรู้ ความสามารถ ที่จะนำพาองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเรียบร้อยตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.864) ผู้บริหารสามารถโน้มน้าว และส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.668) ทั้งนี้จากค่า KMO เท่ากับ 0.489 ซึ่งน้อยกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามไม่มีความสัมพันธ์กัน และ sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 แสดงว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ปัจจัย

4.1.2.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร จากการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักจะพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนการมีส่วนร่วมของบุคลากร ประกอบด้วย 4 ข้อ ได้แก่ การมีการแบ่งปริมาณงานได้อย่างเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.681) การมีส่วนร่วมในการประชุม แสดงความคิดเห็นนำเสนอข้อเสนอนะต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกิจกรรมพัฒนาต่าง ๆ ขององค์กร (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.582) การมีส่วนร่วมในการจัดลำดับประเด็นความสำคัญของปัญหาในด้านต่าง ๆ ร่วมกับคณะทำงาน (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.580) มีกระบวนการในการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานที่มีความเสมอภาค (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.436) ทั้งนี้จากค่า KMO เท่ากับ 0.399 ซึ่งน้อยกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถาม ไม่มีความสัมพันธ์กัน และ sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 แสดงว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ปัจจัย

4.1.2.4 ระบบการจัดการ จากการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักจะพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนระบบการจัดการ ประกอบด้วย 6 ข้อ ได้แก่ มีการส่งมอบรับงานตรงต่อเวลาและสำเร็จตามสัญญา (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.745) มีการสนใจโดยการตอบสนองความต้องการของบุคลากร เช่น การให้เงินโบนัส หรือการให้รางวัลเมื่อเสร็จสิ้นโครงการทันเวลา (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.660) มีการวางแผนทางการเงินในระยะสั้นและระยะยาว (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.602) มีการประเมินผลการลงทุนหลังเสร็จสิ้นโครงการ

(มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.596) มีแผนผังเทคนิคและแผนการดำเนินงานการก่อสร้างอย่างละเอียด (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.588) มีการคัดเลือกบุคคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการได้อย่างเป็นระบบ (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.437) ทั้งนี้จากค่า KMO เท่ากับ 0.642 ซึ่งมากกว่ากว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถาม มีความสัมพันธ์กัน และ ค่าsig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 แสดงว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ปัจจัย

4.1.2.5 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จากการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักจะพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 4 ข้อ ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องช่วยให้ระบบการจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.695) การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.638) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.598) ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.589) ทั้งนี้จากค่า KMO เท่ากับ 0.570 ซึ่งมากกว่ากว่า 0.5 แสดงว่าข้อ มีความสัมพันธ์กัน และ sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 แสดงว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ปัจจัย

4.1.2.6 ข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ จากการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักจะพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ ประกอบด้วย 7 ข้อ ได้แก่ องค์การมีความมั่นคงทางการเงิน (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.797) องค์การ ได้รับความไว้วางใจและน่าเชื่อถือ (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.704) องค์การ มีบุคลากรและแรงงานที่มีประสบการณ์ (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.703) องค์การมีความเอาใจใส่ต่อสวัสดิการของบุคลากร (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.636) องค์การมี เครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เพียงพอในการดำเนินงาน (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.618) การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.433) องค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคม (มีค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.431) ทั้งนี้จากค่า KMO เท่ากับ 0.547 ซึ่งมากกว่ากว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถาม มีความสัมพันธ์กัน และ sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 แสดงว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ปัจจัย

4.2 อภิปรายผล

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามมีรูปแบบการประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นลักษณะห้างหุ้นส่วนจำกัด มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าธุรกิจและการเงิน เงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 30 ล้าน แหล่งเงินทุนที่ใช้ในกิจการเงินทุนส่วนเจ้าของกิจการ ประเภทงานก่อสร้างที่ธุรกิจรับเหมาเป็นงานอาคาร เช่น อาคารพาณิชย์ อาคารที่พักอาศัย อาคารเรียน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ผู้ว่าจ้างงานเป็นหน่วยงานรัฐและเอกชน วิธีการรับงานทั้งแบบติดต่อเองและแบบรับเหมาช่วง จำนวนพนักงานในองค์กรระหว่าง 20-50 คน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนพล พึ่งตน (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดมุกดาหารผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดมุกดาหาร ที่มีลักษณะของธุรกิจต่างกัน ได้แก่ 1) รูปแบบของธุรกิจ 2) ทุนจดทะเบียน 3) อายุการจดทะเบียน 4) ตำแหน่ง 5) วุฒิมารศึกษา 6) แหล่งเงินทุนหมุนเวียน 7) วิธีการรับงาน 8) ผู้ว่าจ้างโครงการก่อสร้างของธุรกิจ 9) ประเภทโครงการก่อสร้างของธุรกิจ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05



4.2.2. การให้ความสำคัญกับลูกค้า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ได้แก่ การรับฟังคำติชมจากลูกค้า การสอบถามความพึงพอใจจากลูกค้า และการยินดีตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกราย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพ Gupta and Valarmat, (2009) ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและแนวทางการปรับปรุงคุณภาพในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเตื่อนใจ อ่อนสำอาด (2548) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท ฟรีไซซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด กลุ่มประชากร คือ พนักงานบริษัท ฟรีไซซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 127 คน ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกว่าร้อยละ 90 รู้ว่า TQM คือ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่ทุกคนมีส่วนร่วม ทำให้งานเป็นระบบ และมีคุณภาพ ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้า และเห็นว่าการพัฒนากระบวนการจะสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากทีมงาน

4.2.3. ด้านภาวะผู้นำ พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ ผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำมีความรู้ ความสามารถ ที่จะนำพาองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเรียบร้อยตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารแบบลงหน้า Ramasamy (2005) ผู้นำองค์กรสามารถพิจารณาเหตุการณ์ในปัจจุบันและเหตุการณ์ในอนาคต ซึ่งผู้นำสามารถมองเห็นปัญหา และแก้ไขปัญหาตั้งแต่เริ่มต้นได้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรางคณา กาญจนพาที (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลองค์กร มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = 0.963$) ด้านความมีอิทธิพลของปัจจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.4. การมีส่วนร่วมของบุคลากร พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนการมีส่วนร่วมของบุคลากร ได้แก่ องค์กรมีการแบ่งปริมาณงานได้อย่างเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร การมีส่วนร่วมในการประชุม แสดงความคิดเห็นนำเสนอข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกิจกรรมพัฒนาต่าง ๆ ขององค์กร การมีส่วนร่วมในการจัดลำดับประเด็นความสำคัญของปัญหาในด้านต่าง ๆ ร่วมกับคณะทำงาน องค์กรมีกระบวนการในการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานที่มีความเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม วันชัย โกลละสุต (2552) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ การที่บุคคลในองค์กรได้ร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวลลลักษณ์ ซาลี (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของธนาคารไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) 9 สาขาภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารในการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านข่าวสารและการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการขยายเครือข่าย ATM และด้านกระบวนการทำงาน ซึ่งความคิดเห็นของพนักงานธนาคารในรายด้าน ก่อนใช้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งก่อนใช้ (Mean = 3.80) และเมื่อนำมาใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.30)

4.2.5. ระบบการจัดการ พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนด้านระบบการจัดการ มีการส่งมอบรับงานตรงต่อเวลาและสำเร็จตามสัญญา มีการจูงใจโดยการตอบสนองความต้องการของบุคลากร เช่น การให้เงินโบนัส มีการวางแผนทางการเงินในระยะสั้นและระยะยาว มีการประเมินผลการลงทุนหลังเสร็จสิ้นโครงการ มีแผนผังเทคนิคและแผนการดำเนินงานการก่อสร้างอย่างละเอียด มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีหมวดหมู่ของ Likert and Rensis. (1977) กล่าวว่า การให้ความสำคัญในเรื่องบุคคล กลุ่มงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และขวัญหรือกำลังใจองค์การจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีที่สุดนั้นก็ต่อเมื่อการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของสมาชิกที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในลักษณะของกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพมีเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สูง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อมรรัตน์ สุขชนะศิริ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินธุรกิจก่อสร้างในจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อสังเกตเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดอุดรธานีที่ได้ สามารถใช้ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากิจการ การวางแผนกลยุทธ์ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

4.2.6. ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องช่วยให้ระบบการจัดการมีประสิทธิภาพมาก มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำการทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กฤษชัย อนุธรรมณี (2548) ได้กล่าวถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลักการของ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศศิพร สายสุทธิ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทางานของธุรกิจก่อสร้างและการวิเคราะห์ธุรกิจเพื่อวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคต กรณีศึกษา: ห้างหุ้นส่วนจำกัด พรพิมล ฮาร์ดแวร์ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อมีการวางแผนในการดำเนินการโดยการวางแผนการปฏิบัติงานก่อสร้าง ศึกษาด้านระยะเวลา ด้านการใช้วัสดุ และแรงงานอย่างละเอียด ทำให้สามารถกำหนดระยะเวลาในการก่อสร้างที่สัมพันธ์กับจำนวนแรงงานในการก่อสร้างได้ ซึ่งสามารถใช้ควบคุมและกำหนดระยะเวลาและจำนวนแรงงานได้กับโครงการในอนาคต นอกจากนั้นในการศึกษาการใช้วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง เพื่อที่จะกำหนดแนวทางในการใช้วัสดุที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเหลือเศษน้อยที่สุด จนสามารถกำหนดปริมาณวัสดุที่แน่นอนได้ ซึ่งเมื่อสามารถลดการใช้วัสดุที่ไม่จำเป็นลงได้ ก็ส่งผลโดยตรงกับค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง ซึ่งการศึกษาทั้งหมดนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทางานของธุรกิจก่อสร้างและวิเคราะห์ธุรกิจเพื่อวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคต

4.2.7. ข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ พบว่า เมื่อพิจารณาจากคะแนนองค์ประกอบหลักพบว่าข้อคำถามที่สะท้อนด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ องค์กรมีความมั่นคงทางการเงินได้รับความไว้วางใจและน่าเชื่อถือ มีบุคลากรและแรงงานที่มีประสบการณ์ มีความเอาใจใส่ต่อสวัสดิการของบุคลากร มี เครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เพียงพอในการดำเนินงาน การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน การมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541) กล่าวว่า ข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจมาจากที่ทุกคนมีส่วนร่วมซึ่งได้จาก การเก็บ



ข้อมูล ตัวเลข สถิติ มาพิจารณาและตัดสินใจ หลักเล็งการใช้ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยจะต้องใช้ข้อมูลตัวเลขที่สามารถแปรเปลี่ยนมาเป็นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการพิจารณาและตัดสินใจในการพัฒนาและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สีมาย ศรีกงพลี (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารทั่วทั้งองค์กรฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานขององค์กรมีการดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ซึ่งเป็นการจัดวางระบบบริหารงานในการประกันคุณภาพของงานที่ให้ความเชื่อมั่นทุกกระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุมจากเครื่องมือต่าง ๆ ที่นำมาควบคุมภาพ และสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านเอกสารที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน โดยมีหลักการสำคัญคือ หลักการจัดการเชิงกระบวนการในรูปแบบ PDCA ซึ่งเป็นพื้นฐานการตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลจริง (Fact)

4.2.8. ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง พบว่า ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นธุรกิจที่มีการเพิ่มจำนวนและลดจำนวนตาม สภาวะเศรษฐกิจ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะเศรษฐกิจ ปัญหาที่พบสำหรับธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ได้แก่ ความเข้าใจเรื่องต้นทุนก่อสร้างอย่างแท้จริง ปัญหาการเงินหมุนเวียน ความสามารถในการบริหารงาน ขาดประสบการณ์ในธุรกิจ ทั้งนี้ นอกจากปัจจัยภายในยังมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การคอร์รัปชัน การใช้ตำแหน่งหรืออำนาจทางการเมืองและระบบอุปถัมภ์เพื่อให้ได้มาซึ่งการประมูลงานหรือสัมปทานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิการณ ภัคดีอาภรณ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างประเภทงานทาง ผลการวิจัยพบว่าความผันผวนของราคาสถูก่อสร้างเป็นปัจจัยวิกฤตร่วมกับทุกฝ่าย นอกจากนั้น ทุกฝ่ายเห็นร่วมกันว่า สภาพเงื่อนไขของหน่วยงานก่อสร้าง และ นโยบายของรัฐบาล เป็นปัญหาสำคัญ ดังนั้น ปัจจัยเหล่านี้ควรได้รับการควบคุมอย่างระมัดระวังเพื่อการบริหารโครงการที่ดียิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.1.1. ผลการวิจัยทำให้ได้องค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ระบบการจัดการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างควรนำรูปแบบนี้ไปสำรวจองค์กรตามตัวแปรที่ค้นพบเพื่อค้นหาศักยภาพธุรกิจ จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต

5.1.2. ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการที่ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างจะต้องพัฒนาความเป็นผู้นำโดยมีผู้บริหารเป็นเข็มทิศในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมาย

5.1.3. ผลการวิจัยทำให้ได้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางพัฒนาและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาศักยภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี และแนวทางในการพัฒนาศักยภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวได้ศึกษาข้อมูลจากผู้ประกอบการเท่านั้น ดังนั้นสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปผู้วิจัยจึงขอเสนอการศึกษาในประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติมดังนี้

5.2.1 ควรมีการศึกษาความคาดหวังที่มีต่อภาวะผู้นำศักยภาพธุรกิจของรับเหมาก่อสร้างในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

5.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรเก็บตัวอย่างเพิ่มให้ครอบคลุมทั้งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้ทราบข้อมูลและข้อคิดเห็นจากผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างโดยภาพรวมในระดับภาคของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

5.2.3 การศึกษาแนวทางพัฒนาศักยภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

เอกสารอ้างอิง

- กฤษชัย อนุธรรมณี. (2548). Kaizen แนวคิดนี้ไม่เก่าเลย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.ปีที่ 10 (ฉบับที่ 57), 80-84.
- ชวัลลักษณ์ ซาลี. (2552). การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ฐิติการณ์ ภัคดิอาภรณ์. (2551). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างประเภท งานทาง. การศึกษาโครงการเฉพาะเรื่อง. หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตร์ มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2558). ความรู้การลงทุน, เริ่มต้นวางแผนการเงิน. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2558. สืบค้นจาก <http://www.set.or.th>.
- เตือนใจ ช่อนลำอ่างค์. (2548). ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้ในองค์กรกรณีศึกษา : บริษัท พรี่ไซท์ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี
- ธนพล พึ่งตน. (2553). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญดี บุญลาภกิจ. (2547). การจัดการความรู้ วิทยุสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จีรวัฒน์เอ็กเพรส.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วันชัย โกลละสุต. (2552). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: กรมโยธาธิการและผังเมืองกระทรวงมหาดไทย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : ทีพีโอพับลิชชิง.



- วรางคณา กาญจนพาที. (2556). ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศุภณีย์ วิจัยศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2558) “สรุปวิเคราะห์สถานการณ์อสังหาริมทรัพย์” สรุปวิเคราะห์สถานการณ์อสังหาริมทรัพย์ ไตรมาส 1. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม, 2558.
สืบค้นจาก <http://www.reic.or.th/SynopsisPage/Synopsis.aspx>.
- ศศิพร สายสุทธิ. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจก่อสร้างและการวิเคราะห์ธุรกิจเพื่อวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคต. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). รายงานผลการประชุมสมัชชาการศึกษาเพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สีมัย ศรีกงพลี. (2553). กระบวนการบริหารทั่วทั้งองค์กรฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อมรรัตน์ สุคนชะสิริ. (2548). การดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสารคาม.
- Gupta and Valarmat. (2009). Total Quality Management. New Delhi : Tata McGraw-Hill Education.
- Likert and Rensis. (1977). The Human Organization. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. (1998). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Ramasamy, S. (2005). Total Quality Management . New Delhi : Tata McGraw-Hill Education.