

ความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วม ในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

Excellent Performance Influential Participative Management in Business Mobile Phone Service Provider in Thailand

วันที่รับบทความ : 20/10/2561
วันที่แก้ไขบทความ : 26/11/2561
วันที่ตอบรับ : 10/12/2561

วรวิทย์ ว่องชาญกิจ*

Voravit Vongchankit*

เฉลิมเกียรติ วงศ์วนิชทวี**

Chalermkiat Wongvanichtaweew**

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความเป็นเลิศในการดำเนินงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย 2) ศึกษาการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย 3) และศึกษาความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจ

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำนวน 384 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

* ปร.ด. สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม (2561) ปัจจุบันเป็น ผู้อำนวยการส่วนบริหาร โครงการบริษัท บางกอก เทเลคอม เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่)

*Ph.D. Program in Management, Siam University (2018). Currently is Director of Bangkok Telecom Engineering Co., LTD. (Head Office).

**ปร.ด. สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม (2551) ปัจจุบันเป็น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

**Ph.D. Program in Management (2008), Siam University (2008). Currently Asst.Prof. of Ph.D. Program in Management, Siam University.

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความเป็นเลิศในการดำเนินงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะความรู้ ความสามารถ มีความเห็นด้วยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ด้านรูปแบบการจัดการ ด้านระบบการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างองค์กร 2) การจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการกำหนดปัญหา มีความเห็นด้วยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และด้านการประเมินผล 3) องค์ประกอบความเป็นเลิศในการดำเนินงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านรูปแบบการจัดการ (0.364) ด้านโครงสร้างองค์กร (0.347) ด้านระบบการปฏิบัติงาน (0.246) และด้านบุคคล (0.233) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยสามารถอธิบายได้ด้วยด้านรูปแบบการจัดการ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการปฏิบัติงาน และด้านบุคคลได้ร้อยละ 37.7 ($\text{Adj.R}^2 = 0.377$)

คำสำคัญ: ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน การจัดการแบบมีส่วนร่วม ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

Abstract

The purposes of this research are to study the excellent performance, 2) to study the participative management in business, and 3) to study the excellent performance influential participation management of business mobile phone service provider in Thailand by quantitative research. The data were gathered from sample 384 ; executive and workers in business mobile phone service provider in Thailand by questionnaire with the purposive sampling. The data were analyzed using descriptive statistics which include frequency, percentage, mean, standard deviation, and to test hypotheses by inferential statistics which of Pearson Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis at significance at the level of .05.

The research found that 1) an overview of the excellent performance in every aspects are at high level. If consider each item which found that skill, knowledge, and

ability have a high opinion, secondary are personnel, model of management, operation system, and structure of organization, 2) the participative management in every aspects are moderate . If consider each item which found that problem definition have a high opinion, secondary are decision, operation, benefit, and evaluation, 3) factors of excellent performance influencing the good participative management in business mobile phone service provider in Thailand with statistically significance at the level of .05. are model of management (0.367), structure of organization (0.357), operation system (0.246), and personal (0.233). The change of participative management in business mobile phone service provider in Thailand which explain that model of management, structure of organization, operation system, and personal are 37.7 % (Adj.R²= 0.377)

Keywords: Excellent Performance, Participative Management, Mobile Phone Service Provider

บทนำ

ในช่วงราว 4 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่มีการเปลี่ยนผ่านจากระบบ 2G สู่ 3G และในปี 2562 ที่มีการเริ่มเปิดให้บริการ 4G ตลาดโทรคมนาคมแบบไร้สายของไทยโดยภาพรวมมีการขยายตัวโดยเฉลี่ยอยู่เพียงร้อยละ 2.9 ต่อปี (CAGR ตั้งแต่ปี 2556-2559) ซึ่งเป็นตัวเลขที่ไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับในอดีต หรือในช่วงก่อนมีการเปิดให้บริการ 3G ที่มีอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยสูงมากกว่าร้อยละ 10 ต่อปี นั่นเป็นเพราะรายได้จากการให้บริการเสียง (Voice) หดตัวลงเป็นอย่างมากจากพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคไทยที่นิยมติดต่อสื่อสารกันด้วยสื่อสังคมออนไลน์อย่างไลน์ และเฟซบุ๊กกันมากขึ้น โดยหดตัวลงราวร้อยละ 29.8 ต่อปี (CAGR ตั้งแต่ปี 2556-2559) การเติบโตของตลาดโทรคมนาคมแบบไร้สายของไทยในปัจจุบันได้อาศัยแรงหนุนมาจากรายได้การให้บริการสื่อสารข้อมูล (Data) เป็นหลัก อันเนื่องมาจากผู้บริโภคไทยมีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ตในชีวิตประจำวันกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมทางการเงิน การเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดตามข่าวสาร หรือติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อน รวมถึงการให้บริการบันเทิงออนไลน์ต่าง ๆ โดยเฉพาะในรูปแบบวิดีโอออนไลน์ ทำให้มีความต้องการใช้โมบาย บรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่าย 3G/4G เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความเร็ว และปริมาณ จึงส่งผลให้ตลาดการให้บริการสื่อสารข้อมูลเติบโตสูงโดยเฉลี่ยราวร้อยละ 17.8 ต่อปี (CAGR ตั้งแต่ปี 2556-2559)

ในธุรกิจภาคการสื่อสารมีการแข่งขันกันอย่างมาก การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเกิดจากการร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วน ในธุรกิจก่อให้เกิดการประสานการทำงานกันอย่างเป็นระบบที่เรียกว่า การจัดการแบบมีส่วนร่วมอันจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริง (Greiner, 2016) จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยเห็นว่าหากธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการจัดการแบบมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพแล้ว ก็จะทำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งความสำเร็จของธุรกิจที่เกิดจากการจัดการแบบมีส่วนร่วมนั้นจะก่อให้เกิดการร่วมกันของทุกฝ่าย ทุกหน่วย ได้อย่างสอดคล้องประสานเชื่อมโยงกัน ได้ย่อมต้องมาจากการที่ผู้บริหารธุรกิจมีการกำหนดความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่เน้นให้บุคลากรทุกคน ทุกหน่วยเห็นถึงคุณค่าของตนเองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งแห่งความสำเร็จของธุรกิจ (Ennew, 2005) ความสำเร็จของธุรกิจ ความสำเร็จของหน่วยงานก็คือความสำเร็จของตนเองด้วยเช่นกัน

ดังนั้น การสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินงานของธุรกิจจึงเป็นความมุ่งมั่นพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้วยการกำหนดกลยุทธ์องค์กรให้ทุกหน่วยงานมีการขับเคลื่อนไปด้วยกัน เพื่อรองรับปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นและเชื่อมโยงให้หน่วยงานต่าง ๆ ทำงานร่วมกันอย่างคล่องตัวและได้รับประโยชน์สูงสุด (Pattana, 2009) โดยความเป็นเลิศในการดำเนินงานของธุรกิจ (Excellent Performance) จากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรมจึงได้สรุปแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1) โครงสร้างองค์กร ที่นำไปสู่การปฏิบัติโดยผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างทั่วถึง และถือปฏิบัติเป็นงานประจำ ซึ่งมีหลักสำคัญดังนี้ มีการวางแผนและปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ปฏิบัติตามตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน เชื่อมโยงการปฏิบัติและตัวชี้วัดกับวัตถุประสงค์เป้าหมายหลักขององค์กร รับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาปรับปรุง

2) ระบบการปฏิบัติงาน มีระบบการจัดการแบบบูรณาการ เป็นพื้นฐานในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เกิดความเชื่อมโยงกันทั้งกระบวนการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ และเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายหลักขององค์กร มีกรอบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้เกิดการประสานงานกัน (Synergy) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการบูรณาการข้อกำหนดตามมาตรฐานสากล (International Standard Requirement) เช่น ระบบการจัดการ ISO ต่าง ๆ ระบบการจัดการสู่ความเป็นเลิศ (Operational Management System: OEMS) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน และใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง

กระบวนการทำงาน เพื่อให้มีระบบการดำเนินงานและการบริหารจัดการองค์กรที่แข็งแกร่ง และต่อ ยอดสู่ความเป็นเลิศ (TOP Quartile) ในระดับสากลกับผลลัพธ์ด้าน Safety, Reliability, Cash Cost, ROIC และ Energy Efficiency

3) รูปแบบการจัดการ ที่การสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานเชิงรุก และปรับปรุงปรับปรุง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยวัฒนธรรมที่ยึดถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ มุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์หาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ติดตามและตรวจสอบให้เป็นไปตามแผนงาน มีการทบทวน โดยผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

4) บุคลากร เป็นทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของ กลยุทธ์องค์กรที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้ กระบวนการกำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกและจัดวางบุคลากร ได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

5) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลใน องค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ ตามหน้าที่ และลักษณะงานที่รับผิดชอบเช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งคงต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษา หรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วนทักษะความถนัด หรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and Special Talents)

การจัดการแบบมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการที่บุคคลในองค์กรได้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานร่วมกันมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีการประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของบุคลากรทุกระดับ บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กร และมีอิสระในการปฏิบัติหรือการตัดสินใจ ภายใต้อำนาจของผู้ปฏิบัติงาน พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน การจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ การกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานในองค์กร (Inchat, 2017) ทั้งนี้การจัดการแบบมีส่วนร่วมยังรวมถึงการมีส่วนร่วมในผลลัพธ์ที่เกิด มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานร่วมกัน มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อ ปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงานบุคลากรทุกระดับในองค์กรได้ประชุม พุดคุยเนื่องจากการที่พนักงาน ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการเป็นวิธีที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพ ของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์กร

ดังนั้น การจัดการแบบมีส่วนร่วมในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารองค์กรได้เล็ง เห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในทุกฝ่ายโดยกำหนดความเป็นเลิศในการดำเนินงาน

ของธุรกิจในอนาคตในทุกด้านที่ส่งเสริมให้บุคลากรในอนาคตเกิดจิตสำนึกในการเข้ามามีส่วนร่วมเสมือนหนึ่งองค์กรนี้เป็นธุรกิจของตนเอง ซึ่งเป็นรูปแบบ

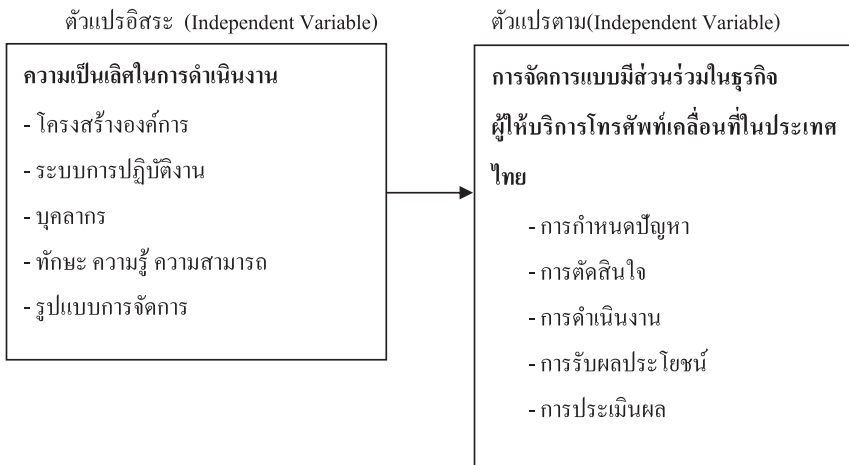
การจัดการองค์กรรูปแบบหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจหลายๆ ธุรกิจประสบความสำเร็จและมีความเจริญก้าวหน้าจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ จากการจัดการแบบมีส่วนร่วมโดยให้พนักงานในทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการจัดการงานของตนเองให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ศึกษาในสาขาวิชาการจัดการ จึงเล็งเห็นถึงคุณค่าแห่งการจัดการที่ต้องพัฒนาตัวแบบการจัดการให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาในเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงในเชิงปฏิบัติการจากกลุ่มผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยจำนวน 3 บริษัท ที่เป็นผู้นำทางด้านการศึกษาโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยที่มีอัตราการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจอย่างรุนแรง การศึกษาความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เพื่อพัฒนาการจัดการธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยในด้านความเป็นเลิศในการดำเนินงาน และเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมของธุรกิจ โดยใช้ความเป็นเลิศในการดำเนินงานสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมและวัฒนธรรมไทย อันจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจอื่นๆ หรือการจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความเป็นเลิศในการดำเนินงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

กรอบแนวคิด

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วสร้างตาราง สกัดตัวแปรจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ความเป็นเลิศในการดำเนินงานในภาคธุรกิจ กำหนดตัวแปรที่ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการจัดการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Woo & Ennew,(2005) Van Assen Van den Berg & Pietersma, (2009) Westermann-Behaylo Colbert, (2011) Inchat (2017) ซึ่งส่งผลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจ อันได้แก่ การกำหนดปัญหา การตัดสินใจ การดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Woo & Ennew, (2005) Van Assen Van den & Pietersma, (2009) Westermann-Behaylo, (2010) Colbert, (2011) Inchat, (2017) นำมาเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยในครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความเป็นเลิศในการดำเนินงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วม ในธุรกิจที่องค์กรสามารถควบคุมได้ ประกอบด้วย

โครงสร้างองค์กร (Structure) การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคลในการรับผิดชอบหน้าที่การปฏิบัติงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน (Pattana, 2009; Inchat, 2017) ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ระบบการปฏิบัติงาน (System) การจัดระบบการทำงาน (Working System) ก็มีความสำคัญยิ่ง อาทิ ระบบบัญชี/การเงิน (Accounting/Financial System) ระบบพัสดุ (Supply System) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) ระบบการติดตาม/ประเมินผล (Monitoring/Evaluation System) ฯลฯ (Truncate, 2011)

บุคลากร (Staff) ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กรที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึง (DeLoach, 2011; Inchat, 2017) ซึ่งจะส่งผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ ตามหน้าที่ และลักษณะงานที่รับผิดชอบ (DeLoach, 2011; Inchat, 2017) เช่น

ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วนทักษะความถนัด หรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and Special Talents) (DeLoach, 2011)

รูปแบบการจัดการ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (McClendon, 2011) พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร (Hackett, 2012) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น (Greimer, 2016; Inchat, 2017)

การจัดการแบบมีส่วนร่วม หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้ในกลุ่มซึ่งจะต้องจัดการให้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวคนและวัสดุสามารถประสานเข้าด้วยกันเพื่อร่วมกันทำงานเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพได้พอสรุปได้ดังนี้คือ

1) มีวัตถุประสงค์ 2) อาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญ 3) ต้องใช้ทรัพยากรในการจัดการเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน 4) มีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ 5) อาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล ฉะนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือ (Collective Mind) เพื่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังรวมของกลุ่ม (Group Effort) ที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ 6) มีลักษณะเป็นการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล (Rational) 7) มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 8) การจัดการที่ไม่มีตัว (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์และความสำคัญขององค์การ ดังนั้นการจัดการแบบมีส่วนร่วมจึงเป็นการบริหารที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการจัดการงานด้านต่างๆ ร่วมกัน เช่น การให้มีส่วนร่วมในการวางแผนช่วยเหลือและข้อคิดเห็นการตัดสินใจ ตลอดจนการให้โอกาสทำงานภายใต้เป้าหมายและนโยบายที่ได้รับมอบหมาย เป็นการดำเนินงานที่หน่วยงานหรือองค์การธุรกิจนำมาใช้เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ (Woo & Ennew, 2005; Van Assen, Van den Berg & Pietersma, 2009; Westermann-Behaylo, 2010 ; Colbert, 2011 ; Inchat, 2017) อันได้แก่ การกำหนดปัญหา การตัดสินใจ การดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล

การบริหารโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน เป็นการให้บริการที่มีความหลากหลายในการบริการอย่างมากมาย โทรศัพท์มือถือต่าง ๆ ต่างจึงแข่งขันกันพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพราะในยุคที่มีการแข่งขันสูงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับโทรศัพท์มือถือนั้นก็ยิ่งทำให้มีความน่าสนใจมากขึ้น นอกจากนี้จะโทรออกหรือรับสายได้แล้วยังสามารถทำอย่างอื่นได้ เช่น ถ่ายภาพ ถ่ายวิดีโอ ฟังเพลง เล่นเกม รวมถึงการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและรับส่งอีเมล ซึ่งเป็นการก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ดังนั้นในการให้บริการของธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันจึงต้องอาศัยการจัดการแบบมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ทุกหน่วย และบุคลากรทุกคนที่ต้องร่วมคิด ร่วมสร้าง ร่วมให้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดโดยมาจากผู้บริหารต้องกำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินงานในทุกมิติ จนเกิดเป็นการจัดการแบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นการวางรากฐานการพัฒนาธุรกิจที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบันและอนาคตได้อย่างยั่งยืน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการสำรวจ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยใน 3 ประเด็น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัท ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำนวน 3 บริษัทที่เป็นผู้นำทางด้านธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่มีการแข่งขันในเชิงธุรกิจอย่างรุนแรง

1.2 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยใช้สูตรของการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ W.G. Cochran (Amsintonr, 2016; citing Cochran, 1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากรายตามฝ่ายปฏิบัติงานของแต่ละบริษัทที่ต้องการสุ่มบริษัทละ 16 ฝ่าย เมื่อได้รายชื่อแต่ละฝ่าย ผู้วิจัยก็จะติดต่อไปยังฝ่ายนั้นๆ ของบริษัทเพื่อประสานงานของรายชื่อผู้บริหาร และพนักงานผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายนั้นๆ และนำมาดำเนินการจับฉลากรายชื่อของผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายนั้นๆ ให้ได้ฝ่ายละ 8 คน โดยสุ่มจับฉลากรายชื่อผู้บริหาร 1 คน และพนักงานผู้ปฏิบัติงาน 7 คน จะทำให้ได้จำนวนตามขนาดตัวอย่าง จำนวน 384 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่งหน้าที่ในบริษัท 5) ประสบการณ์การทำงาน และ 6) รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการจัดการ ที่ส่งผลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ อันได้แก่ การกำหนดปัญหา การตัดสินใจ การดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในประเทศไทย

การหาคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยนำข้อคำถามในแบบสอบถามทุกข้อไปดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เป็นผู้ประเมินผลการประเมิน พบว่า ข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .5 – 1.00 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของข้อคำถามจะกระทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าข้อคำถามที่ใช้สามารถวัดตัวแปรได้อย่างเหมาะสม โดยค่าสถิติที่ได้ต้องไม่ต่ำกว่า .5 จึงจะยอมรับได้ว่ามีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Hair, et al., 2006) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เก็บข้อมูลกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าอำนาจการจำแนกรายข้อ (Item Discriminate Power) โดยใช้เทคนิคการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) พบว่า ข้อคำถามในแต่ละข้อย่อยมีค่าอำนาจการจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .547- .831) และดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่นของแต่ละข้อ โดยใช้เทคนิคแบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha) พบว่า คำถามแต่ละข้อย่อยมีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .781 ถึง .893 การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถามจะกระทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงค่าสถิติที่ได้ต้องไม่ต่ำกว่า .6 จึงยอมรับได้ว่ามีความเชื่อมั่น (Nunnally, 1978)

ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยไปมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ผู้บริหาร พนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ในช่วง เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2560

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูล ได้มาตรวจสอบ ความถูกต้อง และบันทึกข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความเป็นเลิศในการดำเนินงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41, S.D. = .565$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ส่งผลสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48, S.D. = .732$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรส่งผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46, S.D. = .637$) และด้าน โครงสร้างองค์กรส่งผลต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28, S.D. = .627$)

2. เพื่อศึกษาการจัดการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11, S.D. = .767$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การกำหนดปัญหา มีความเห็นด้วยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27, S.D. = .828$) รองลงมา คือ การตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18, S.D. = .853$) และการประเมินผลต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95, S.D. = .953$)

3. เพื่อศึกษาความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านองค์ประกอบความเป็นเลิศในการดำเนินงานกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยอธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้

3.1 ความเป็นเลิศในการดำเนินงานด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ($R = .515$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ความเป็นเลิศในการดำเนินงานด้านระบบการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ($R = .367$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 ความเป็นเลิศในการดำเนินงานด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ($R = .523$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 ความเป็นเลิศในการดำเนินงานด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ($R = .524$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.5 ความเป็นเลิศในการดำเนินงานด้านรูปแบบการจัดการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ($R = .554$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างองค์ประกอบความเป็นเลิศในการดำเนินงานกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ตัวแปร	ด้านโครงสร้างองค์กร	ด้านระบบการปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะความรู้ความสามารถ	ด้านรูปแบบการจัดการ	การจัดการแบบมีส่วนร่วม
ด้านโครงสร้างองค์กร	1.000					
ด้านระบบการปฏิบัติงาน	.665**	1.000				
ด้านบุคลากร	.674**	.683**	1.000			
ด้านทักษะความรู้ความสามารถ	.601**	.588**	.749**	1.000		
ด้านรูปแบบการจัดการ	.629**	.641**	.702**	.761**	1.000	
การจัดการแบบมีส่วนร่วม	.515**	.367**	.523**	.524**	.554**	1.000

** $p < 0.01$

การกระจายของส่วนที่เหลือ (Residual) โดย P-P Normal Probability Plot ของตัวแบบการถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการ Stepwise Multiple Regression องค์ประกอบความเป็นเลิศในการดำเนินงานกับภาพรวมการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย พบว่า การกระจายตัวของส่วนที่เหลือ องค์ประกอบความเป็นเลิศในการดำเนินงาน กับภาพรวมการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยด้านการกำหนดปัญหาที่มีค่าใกล้เส้นถดถอยหรือแตกต่างกันเล็กน้อย แสดงว่า การกระจายของส่วนที่เหลือมีลักษณะเป็นการแจกแจงแบบปกติ

แผนภาพการกระจายของส่วนที่เหลือ พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนกระจายอยู่รอบ ๆ ศูนย์หรือค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าในช่วงใดช่วงหนึ่งแคบๆ ไม่ว่า Y จะเปลี่ยนไปอย่างไร ดังนั้นจึงสรุปว่าค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์มีค่าคงที่

การพิจารณาค่าสถิติ Durbin Watson มีค่าเท่ากับ 1.927 มีค่าเข้าใกล้ 2 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

องค์ประกอบความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่ส่งผลทางบวกต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านรูปแบบการจัดการ ($\beta = 0.364$) ด้านโครงสร้างองค์กร ($\beta = 0.347$) ด้านระบบการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.246$) และด้านบุคคล ($\beta = 0.233$) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ด้านการกำหนดปัญหาสามารถอธิบายได้ด้วยด้านรูปแบบการจัดการ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการปฏิบัติงาน และด้านบุคคลได้ร้อยละ 37.70 ($\text{Adj.}R^2 = 0.377$)

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยและค่าสถิติทดสอบความสำคัญขององค์ประกอบความเป็นเลิศในการดำเนินงานสำหรับพยากรณ์การจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ตัวพยากรณ์	สัมประสิทธิ์การถดถอย		SE	t	Sig.
	B	β (เบต้า)			
(Constant)	.425		.208	2.042	.042
ด้านรูปแบบการจัดการ	.364	.292	.086	4.243	.000
ด้าน โครงสร้างองค์กร	.347	.263	.080	4.347	.000
ด้านระบบการปฏิบัติงาน	-.246	-.1.88	.080	-3.058	.002
ด้านบุคคล	.233	.179	.093	2.501	.013
R = 0.621		R ² = 0.385	Adj. R ² = 0.377		

*p<0.05, **p<0.01

อภิปรายผล

1. ความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ส่งผลสูงสุด รองลงมาคือ ข้อที่บุคลากร องค์กร

ที่มีความเป็นเลิศต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มองว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญต้องทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้มีประสบการณ์ผู้บริหารธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่กล่าวว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์กร สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์การสอนในสายบริหารธุรกิจที่กล่าวถึงความ เป็นเลิศในการดำเนินงานต้องมีผลมาจากการส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสายงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับผลวิจัยของ Suvinijit (2011) Inchat (2017) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ Woo & Ennew, (2005) Van Assen, Van den Berg, & Pietersma, (2009) Westermann-Behaylo, (2010) Colbert (2011) ฐานะผู้นำที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะที่สามารถตอบสนองการปฏิบัติงาน ได้อย่าง มีคุณภาพมีส่วนสำคัญต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรและเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิผลอีกด้วย พนักงานปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยตนเอง การจัดการในแผนกมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก ปรับปรุงการสื่อสารในแผนกและสร้าง การมีส่วนร่วมในแผนก

2. การจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวม ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การกำหนดปัญหา มีความ เห็นด้วยสูงสุด รองลงมา คือ การตัดสินใจซึ่งในองค์กรที่เป็นงานทางด้านบริการส่วนใหญ่ พนักงานในระดับปฏิบัติการต้องมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการที่เกิดขึ้นและ ต้องร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นๆ ให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่วนใน ภาพรวม การจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกด้านอยู่ใน ระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจยังให้ความสำคัญจริงจังกเป็นรูปธรรมกับการ มีส่วนร่วมของพนักงาน ในองค์กรน้อย สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารธุรกิจ ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มองว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานส่วนใหญ่เป็นการเสนอ ปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาร่วมพิจารณาเพื่อหาแนวทางแก้ไข แต่การบริหารหลักใหญ่ยังคง เป็นผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดนโยบาย สั่งการ แต่บริษัทก็มีนโยบายหาความรู้ เก็บข้อมูล จากพนักงานระดับล่างเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการบริหารจัดการบ้างแต่ยังไม่มากเท่าที่ควร สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้มีประสบการณ์ผู้บริหารธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์

เคลื่อนที่ ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเป็นความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร แต่ในประเทศไทยผู้บริหารส่วนใหญ่ยังคงให้ความสำคัญกับการใช้การบริหารแบบควบคุมสั่งการมากกว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วม แต่ก็มีหลายบริษัทที่พยายามให้พนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมตามภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มีต่องานในส่วนของตนเอง ตั้งแต่เรื่องกำหนดประเด็นปัญหาในงานที่เกิดขึ้น การแสวงหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ไปจนถึงการร่วมกันประเมินผลจากสิ่งๆ ที่ให้บริการลูกค้าไปได้ผลดีมากขึ้นเพียงใด เสี่ยงตอบรับเป็นอย่างไร สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์การสอนในสายบริหารธุรกิจที่กล่าวถึงการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นลักษณะการบริหารที่นิยมมากในองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจข้ามชาติ โดยการบริหารแบบมีส่วนร่วมของธุรกิจเหล่านี้ก็จะเน้นให้แต่ละทีมแต่ละสายงานมีการประชุมปรึกษาหารือ หาแนวทางการแก้ไขปัญหา สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสายงานร่วมกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pattana (2009), Kasorn (2013), Greiner (2016), Inchat (2017) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Truncale (2011), DeLoach (2011), Hackett (2012) การจัดการแบบมีส่วนร่วมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในด้านกระบวนการทำงาน ด้านการวางแผนงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ด้านการประสานงานข้ามฝ่าย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านโครงสร้างองค์กร และการกำหนดนโยบายด้านทีมที่มีประสิทธิภาพ อันนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ลูกค้า องค์กรมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยลดลง และบุคลากรสามารถสร้างผลผลิตต่อหน่วยได้เพิ่มมากขึ้น

3. ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 พบว่า ความเป็นเลิศในการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ได้แก่ ด้านรูปแบบการจัดการ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการปฏิบัติงาน และด้านบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดการแบบมีส่วนร่วมในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็เนื่องด้วยองค์การนั้นๆ ต้องมีการกำหนดแนวทางที่จะให้บุคลากรในทุกฝ่าย ทุกหน่วยงานเกิดความรู้สึกที่ต้องการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งแห่งความสำเร็จขององค์การ เกิดความรักความผูกพันต่อองค์การ เสมือนหนึ่งองค์การนี้เป็นธุรกิจของตนเอง ดังนั้นผู้บริหารธุรกิจหากต้องการให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรและต้องการให้เกิดพฤติกรรมกรรมมีส่วนร่วมในองค์การ ผู้บริหารต้องกำหนดแนวทางการบริหารองค์การด้วยการสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้วยการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การให้ทุกหน่วยงานมีการขับเคลื่อนไปด้วยกัน เพื่อรองรับปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และเชื่อมโยงให้หน่วยงานต่างๆ ทำงานร่วมกันอย่างคล่องตัวและได้รับประโยชน์

สูงสุด โดย 1) ด้านรูปแบบการจัดการ ต้องสร้างวัฒนธรรม การปฏิบัติงานเชิงรุก และปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยวัฒนธรรมที่ยึดถือปฏิบัติมาอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ มุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์หาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ติดตามและตรวจสอบให้เป็นไปตามแผนงาน มีการทบทวน โดยผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับผลวิจัยของ Inchat (2017) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ McClendon (2011), Hackett (2012), Greiner (2016), Inchat (2017) 2) ด้านโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลของการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศเกิดจากการนำไปสู่การปฏิบัติโดยผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างทั่วถึง และถือปฏิบัติเป็นงานประจำ ซึ่งมีหลักสำคัญดังนี้ มีการวางแผนและปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ปฏิบัติตามตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน เชื่อมโยงการปฏิบัติและตัวชี้วัดกับวัตถุประสงค์เป้าหมายหลักขององค์กร รับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาปรับปรุง สอดคล้องกับผลวิจัยของ Pattan (2009), Suvinijit (2011), Inchat (2017) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Lapwongraj (2008) 3) ด้านระบบการปฏิบัติงาน มีระบบการจัดการแบบบูรณาการ เป็นพื้นฐานในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เกิดความเชื่อมโยงกันทั้งกระบวนการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ และเชื่อมโยกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายหลักขององค์กร มีกรอบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้เกิดการประสานงานกัน (Synergy) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการบูรณาการข้อกำหนดตามมาตรฐานสากล (International Standard Requirement) เช่น ระบบการจัดการ ISO ต่าง ๆ ระบบการจัดการสู่ความเป็นเลิศ (Operational Management System: OEMS) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน และใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้มีระบบการดำเนินงาน และการบริหารจัดการองค์กรที่แข็งแกร่ง และต่อ ยอดสู่ความเป็นเลิศ (TOP Quartile) ในระดับสากลกับผลลัพธ์ด้าน Safety, Reliability, Cash Cost, ROIC และ Energy Efficiency สอดคล้องกับผลวิจัยของ Pattana (2009), Suvinijit (2011), Rattanaprakam (2012), Inchat (2017) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Truncal (2011) 4) ด้านบุคลากร เป็นทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กรที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลวิจัยของ Kasorn (2013), Inchat (2017) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ DeLoach (2011)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเน้นการพัฒนาความรู้ทักษะและประสบการณ์ให้กับพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และสามารถประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้

2. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นปัญหาในภาระงานหน้าที่รับผิดชอบ ร่วมตัดสินใจเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมดำเนินงานทั้งในการวางแผนการและการบริการ มีส่วนร่วมในการรับความคิดเห็นความชอบผลประโยชน์จากการดำเนินการ และร่วมในการประเมินผลผลงานที่เสนอเพื่อนำไปสู่แนวทางแก้ไขปรับปรุงครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการศึกษาหลักเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความเป็นเลิศในการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เน้นรูปแบบการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ผลการศึกษาและรูปแบบการดำเนินงานที่มีลักษณะเฉพาะธุรกิจ

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปหากมีการเปรียบเทียบกับธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศก็จะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ละเอียดและครอบคลุมยิ่งขึ้น

References

- Amsintonr, P. (2016). **Teaching material of business's research method subject**. Bangkok: Faculty of Business Administration, Rattanaabundit University.
- Colbert, Carrie J. (2011). **Telework as part of a business continuity strategy: a path toward organizational resilience**. University of Maryland University College.
- DeLoach, Guy McClendon. (2011). **The genesis and evolution of dynamic organizational learning capabilities within the strategic product management process**. Michigan: Baker College
- Hackett, Marlene W. (2012). **IT project portfolio management in telecommunications organizations: strategic decision making in turbulence**. Capella University.
- Hair, et al. (2010). **Multivariate data analysis: a global perspective**. (7th ed.). New Jersey Pearson Education.
- Inchat, W. (2017). **Guidelines for public policy participatory of local administration**. (Doctor of Philosophy in Educational Administration Graduate School), North Bangkok University.
- Kasikornresearch. (2016). **The prediction of wireless telecommunication market in 2017 has gradually increased** (Mongsethakij no.3627). Retrieved November 13, 2016, from <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/economy/Pages/34978>.
- Kasorn, K. (2013). **The effect of market and learning orientations on competitive capabilities of the Thai automobile industry**. Doctoral of Business Administration, Dhurakij Pundit University.
- Lapwongraj, A. (2008). **The development of a model for language center management in Thai higher educational institutes**. Doctor of Philosophy in Educational Administration, Graduate School, Siam University.
- Greiner, Larry E. (2016). **Managers**. Retrieved August 25, 2017, from <http://hbr.org/1973/03/what-managers-think-of-participative-leadership>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2 nd ed.) New York : McGraw-Hill.

- MGR Online. (2006). **The evaluation of communication business group in the year 2017 has increased 4.6%** as opening for digital trend. Retrieved November 2, 2006, from [http:// www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9590000109512](http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9590000109512)
- Pattana, K. (2009). **The guideline that lead to the efficiency of Ranong Provincial Administration Organization**. Master of Public Administration, Khonkaen University.
- Rattanaprakarn, C. (2012). **The effect of firms' competitive advantage creations on beyond sufficiency-economy consumption behavior**. Degree of Doctoral of Business Administration, Dhurakij Pundit University.
- Suvinijjit, K. (2011). **A study of strategic management of business mass communication case study : television channel via Satellite Spring News**. Degree of Doctoral of Business Administration, Rattana Bundit University
- Truncate, Joseph P. (2011). **Interpersonal skills of highly successful business owners in the graphic communications industry**. New York : University.
- Van Assen, Marcel, Van den Berg, Gerben, & Pietersma. (2009). Key management models: the 60+ models to know. Harlow : Prentice Hall, 8(3), 118-125.
- Woo, Ka-shing and Ennew C. T. (2005). Measuring Business-to-business Professional Service Quality and it Consequence. Business Research, 58(9), 1178-1185.
- Westermann-Behaylo, Michelle.(2010). **Relationship between corporate ethical climate and stakeholder management**. The George Washington University.