

อิทธิพลของการบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้
และการประเมินผล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์
ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม*

Influences of Organizational Management Participation Knowledge
Management and Evaluation that Affects the Efficient of Human
Capital Management in the Installation of Telecommunication Systems

¹วรพล เพ็ชรภูผา, ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์ และบุญศรี สุธีรัชชัย



¹Voraphon Phechpupa, Natnaporn Aeknarajindawat and Boonsri Suteerachai

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

¹Coressponding Author E-mail: voraphon2008@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ การประเมินผล และประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม 2) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ และการประเมินผล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม และ 3) ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย (1) ผู้ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ที่เป็นสมาชิกมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี ของสมาคมนายจ้างติดตั้งเครือข่ายสื่อสารไทย และ (2) ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการชำนาญการพิเศษ ประธานสภาองค์การนายจ้าง จำนวน 14 คน เลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ การประเมินผล และประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม อยู่ในระดับสูง 2) การบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ การประเมินผล และประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบ

* Received February 21, 2020; Revised March 23, 2020; Accepted March 30, 2020



โทรคมนาคม โดยการถ่ายโอนข้อมูลแบบอนุกรม เป็นการใช้ทรัพยากรร่วมกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การจัดการในทุก
ระดับ ต้องมีการบูรณาการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อการบริหารจัดการ
องค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารจัดการองค์กร; การมีส่วนร่วม; การจัดการความรู้; การประเมินผล;
ประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์

Abstract

The purposes of this research were 1) to study level of organizational management, participation, knowledge management, evaluation, and effectiveness of human capital management for the installation of telecommunication system 2) to study the influences of organizational management, participation, knowledge management, evaluation on the effectiveness of human capital management for the installation of telecommunication system, and 3) to study guidelines to enhance the effectiveness of human capital management for the installation of telecommunication system. The research was the mixed research method of quantitative and qualitative technique. The sample group, for quantitative technique, included 300 of business entrepreneurs. Sampling group was done with the proportional stratified sampling technique. Questionnaire was used for data collection. Data analysis was done by structure equation model. For qualitative technique, data collection was conducted with an in-depth interview with two groups of informants which were (1) managing director and deputy managers, entrepreneurs in Bangkok whom had been member of Employer Association Installed Thai Communication Network for at least 3 years, and (2) the management of public sector, academicians with special expertise, and chairman of employer association. A total of 14 informants was selected by purposive method and utilizing context information analysis.

The results of the research were found that 1) a high level of organizational management, participation, knowledge management, evaluation, and effectiveness of human capital management for the installation of telecommunication system, 2) organizational management, participation, knowledge management, evaluation, and effectiveness of human capital management for the installation of telecommunication system created effective motivation, and 3) the effectiveness of human capital management for the installation of telecommunication system can be enhanced by transferring information arithmetic series

which was a sharing resource. Moreover, the findings revealed that it must be the integration systematically in every management level and distributing information for agencies in both public and private sector for the effectiveness of organizational management.

Keywords: Organizational management; Participation; Knowledge management; Evaluation; Human capital management

บทนำ

ความก้าวหน้าทางการสื่อสารและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ได้เข้ามาเปลี่ยนโลกที่เราอยู่อาศัยในปัจจุบัน ทำให้เกิดทั้งความตื่นตัวและความกังวลถึงสิ่งที่อาจเกิดขึ้น เทคโนโลยีที่ทันสมัย จะเข้ามาแทนที่สิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของเราไปอย่างสิ้นเชิง หลายธุรกิจต้องเผชิญทางเลือก เพื่อให้ก้าวทันโลกในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ควรที่จะเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ ในขณะที่เดียวกันก็ยังคงใส่ใจกับสิ่งพื้นฐาน เช่น การควบคุมค่าใช้จ่าย การสร้างรายได้จากการลงทุน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และที่สำคัญที่สุดคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามรถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด ถือเป็นการพัฒนาที่มีความสำคัญยิ่งเมื่อมนุษย์ได้รับการศึกษา มีความรู้ความสามารถก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้ประเทศเป็นประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้า (Srikumun, 2019) ตลอดจนมีมาตรการในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น (Srisakbangtoei, 2019) และความตระหนักรู้ในเหตุผล เป็นการบริหารคนและบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเวลาที่เหมาะสมด้วยความตระหนักรู้ ความรู้ โดยถือความดีความถูกต้องและประโยชน์เป็นสำคัญ (Cheamchoy, 2019)

การสื่อสารโทรคมนาคม เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อนำเสนอหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด รวมถึงความคิดเห็น ให้รับรู้เรื่องราวร่วมกันและเกิดการตอบสนองระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยอาศัยสื่อกลาง เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสามารถส่งและรับได้ทั้งข้อมูล (data) เสียงพูด (voice) และภาพไปพร้อมกัน แนวโน้มดังกล่าวทางด้านสื่อสารโทรคมนาคม (telecommunication trends) จึงมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้มนุษย์ในปัจจุบันสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้แม้ว่าจะอยู่ห่างไกลกัน แค่ไหนก็ตาม จึงก่อให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมนี้กับทุกภาคส่วนธุรกิจขององค์กร เพื่อสร้างทางเลือกการตัดสินใจและอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Bock, 2015) ที่กล่าวว่า องค์กรธุรกิจในปัจจุบันหรืออนาคตที่มีการแข่งขันสูง ทุกองค์กรต้องการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคของตัวเองด้วยความแตกต่างจากคู่แข่งให้มากที่สุด (customer approach with high differentiated products and services) ด้วยสินค้าและบริการที่ราคาถูกด้วยความรวดเร็วและคุณภาพดีเท่าที่ลูกค้าต้องการ และระบุได้ด้วยตนเอง (customization) ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ เอื้อประโยชน์ให้แต่ละองค์กรสามารถทำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-business) ได้ เช่นเดียวกับ (Bianco et al., 2014) กล่าวว่า การซื้อขายสินค้าและทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ หรือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(e-commerce) และองค์กรต้องมีการปรับตัวและออกแบบองค์กรใหม่ เพราะถูกผลกระทบจากแรงกดดันในหลายด้าน แรงกดดันจากเทคโนโลยี แรงกดดันจากสังคมและแรงกดดันจากตลาดหรือลูกค้า การสร้างให้เกิดการเข้าถึงสินค้าและบริการจึงเป็นความได้เปรียบคู่แข่ง โดยผ่านช่องทางเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม

กระนั้นการสื่อสารดังกล่าวมีปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่ยังเป็นข้อจำกัด เช่น การให้บริการในการเข้าใช้ ที่ยังไม่ครอบคลุมมีเฉพาะบางพื้นที่ จึงอาจจะกล่าวได้ว่า ผู้ให้บริการด้านเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคม จึงต้องขยายผลการบริการให้ครอบคลุม เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าให้เข้าถึงสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ (UNCTAD, 2017) ดังนั้นการขยายผลให้บริการอย่างครอบคลุม ต้องมีการกระจายการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมออกไปให้ทั่วถึง ปัจจุบันการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศ มีผู้ให้บริการอยู่หลายองค์กร ทั้งที่เป็นหน่วยของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ที่เป็นบริษัทที่ให้บริการค่าปรึกษาแก่ลูกค้า ออกแบบ และติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมแก่สถานีฐานของโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศ (Cooper et al., 2016) กล่าวว่า ด้วยบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ และมีศักยภาพในการรองรับงานติดตั้งระบบสื่อสารของสถานีฐานได้ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้ทีมงานจึงสามารถติดตั้งงานได้หลากหลายตามความต้องการของลูกค้าได้ แต่กระนั้นหน่วยงานดังกล่าวยังประสบกับปัญหาในการจัดการหลายด้าน การจัดการความรู้มีผลต่อการจัดการทุนมนุษย์ แต่ไม่ได้ ทำให้เกิดผลการดำเนินงานขององค์กรที่เพิ่มขึ้นเสมอไป ในขณะที่ (Adiwatanasit & Teerateam, 2013) พบว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการความรู้ ที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร การบริหารจัดการ งาน วัสดุอุปกรณ์ และคน มีการโยกย้ายถ่ายเท ดึงตัวผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีการเข้า-ออกเปลี่ยนงานของผู้ปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะ หรือเกิดจากสภาพในการจัดการภายในและภายนอกองค์กร

ปัญหาดังกล่าวถ้าหากไม่ได้รับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงจะเกิดผลกระทบต่อความสำเร็จที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของกับหน่วยงาน ถ้าหากมีการบริหารจัดการที่ดีมีการกำหนดแนวทางอย่างถูกต้องเหมาะสม ทุกคนภายในองค์กรต่างได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมเป็นธรรม ย่อมจะก่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดประเด็นหัวข้อในการวิจัยครั้งนี้ อิทธิพลของการบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ และการประเมินผล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ การประเมินผล และประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ และการประเมินผล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ และการประเมินผลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) การวิจัยครั้งนี้ ประชากรกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นสมาชิก สมาคมนายจ้างติดตั้งเครือข่ายสื่อสารไทย ในกรุงเทพมหานคร 5 บริษัท รวมจำนวน 300 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (proportional stratified sampling) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้หลักการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปรสมการโครงสร้าง (structural equation modeling) ซึ่งมีข้อเสนอว่าควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต (Grace,2008) โดยกรอบแนวคิดของผู้ศึกษากำหนดตัวแปรไว้ 15 ตัวแปร ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและแบบจำลองสมการโครงสร้าง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กรรมการผู้จัดการและรองผู้จัดการ ผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศไทย ที่เป็นสมาชิกมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี ของสมาคมนายจ้างติดตั้งเครือข่ายสื่อสารไทย และ (2) ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการชำนาญการพิเศษ ประธานสภาองค์การนายจ้าง ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง โดยยึดหลักเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 14 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) กลุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย 1) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักแรงงานสัมพันธ์ จำนวน 2 คน 2) ประธานสภาองค์การนายจ้าง จำนวน 2 คน 3) กรรมการผู้จัดการและรองผู้จัดการ ผู้ประกอบการธุรกิจ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย บริษัท ฮาสัน เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จำนวน 2 คน บริษัท โฟร์สแควร์ คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 2 คน บริษัท เรืองโรจน์ เทลคอม จำกัด จำนวน 2 คน บริษัท เวฟ คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 2 คน และ บริษัท คิมเทคคอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 2 คน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.67 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.33 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.33 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงาน ผู้ควบคุมงานและหัวหน้าพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 63.33 และส่วนใหญ่ทำงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.33 ตามลำดับ

ผลการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม

การพัฒนา รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ และการประเมินผล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม ในการวิจัยเรื่องนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ (Quantitative data) ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistic) และ (2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) และ (3) การวิเคราะห์ลิสเรล (LISREL analysis) โดยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการนำเสนอ ดังนี้ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดองค์ประกอบ การบริหารจัดการองค์กร (ORMA) การมีส่วนร่วม (PART) การจัดการความรู้ (KNOW) และการประเมินผล (EVAL) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม (HUMA)

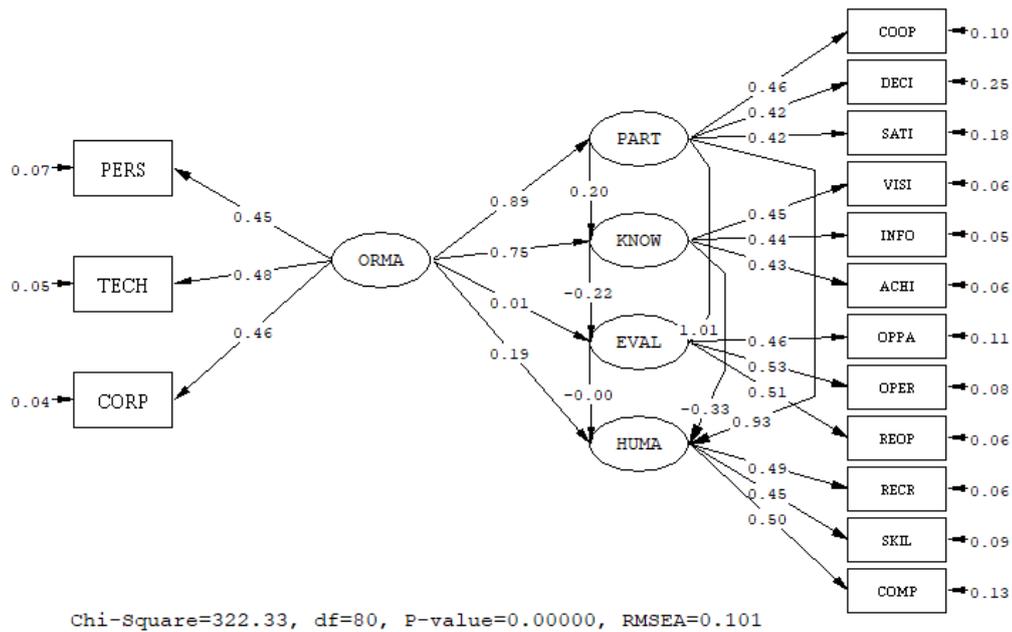
โมเดลสมการโครงสร้าง

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Maximum Likelihood ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL 8.80 เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงความกลมกลืน ระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, χ^2/df , GFI, AGFI, และ RMSEA ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดลครั้งแรก พบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 322.33$, $df = 80$, $p\text{-value} = 0.000$, $GFI = 0.87$, $AGFI = 0.81$, $RMR = 0.016$, $RMSEA = 0.101$, $CFI = 0.98$ และ $CN = 108.49$ ซึ่งค่าสถิติที่สำคัญทุกตัวยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ (Joreskog & Sorbom, 1996)

ตาราง 1 ผลการเปรียบเทียบแบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัยกับแบบจำลองทางเลือก

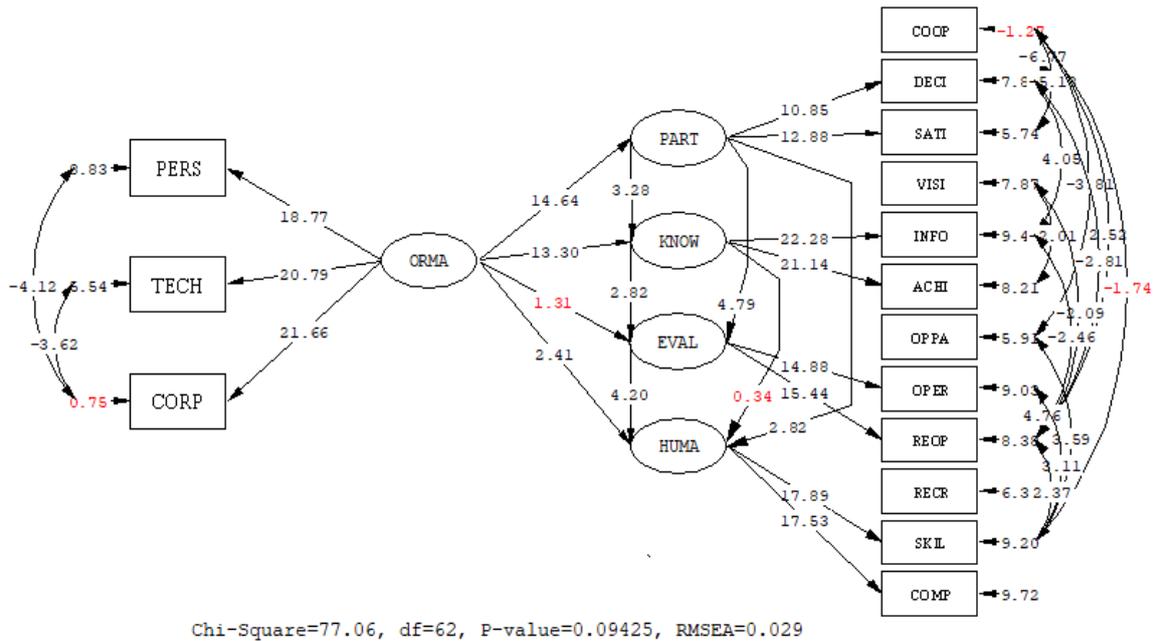
ตัวชี้วัด	เกณฑ์ของการเข้ากันได้กับข้อมูล	ก่อนปรับปรุงแบบจำลอง	หลังปรับปรุงแบบจำลอง
1. Chi-square	*ต่ำใกล้ 0	322.33	77.06
	*เท่ากับ df	80	62
Relative Chi-square	มีค่าน้อยกว่า 2.00	4.03	1.24
2. GFI	มีค่ามากกว่า 0.90	0.87	0.97
3. AGFI	มีค่ามากกว่า 0.90	0.81	0.94
4. RMR	มีค่าน้อยกว่า 0.05	0.016	0.009
5. RMSEA	มีค่าน้อยกว่า 0.050	0.101	0.029
6. CFI	มีค่ามากกว่า 0.90	0.98	1.00
7. CN	มีค่ามากกว่า 200	108.49	329.24

จากตาราง 2 พบว่า แบบจำลองตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องยังไม่มี ความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 2 โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม (ก่อนปรับ)

ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำ ในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์ โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้น ให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลโดยรวม หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดลทำให้สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ แต่เมื่อมีการปรับโมเดล แล้วพบว่า ค่าดัชนีต่าง ๆ ผ่านเกณฑ์การพิจารณาทุกข้อ เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืน ทั้ง 4 ดัชนี ที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือค่าดัชนี $\chi^2 = 77.06$, $df = 62$, $p\text{-value} = 0.094$, $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.94$, $RMR = 0.009$, $RMSEA = 0.029$, $CFI = 1.00$ และ $CN = 329.24$ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง หรือรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 3 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม(หลังปรับ)

ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังแผนภาพที่ 2 และ 3 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การบริหารจัดการองค์กร มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสามารถในการอธิบายอิทธิพลได้ร้อยละ 46 การบริหารจัดการองค์กร และการมีส่วนร่วม มีอิทธิพลกับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสามารถในการอธิบายอิทธิพลได้ร้อยละ 81 การมีส่วนร่วม และการจัดการความรู้ มีอิทธิพลกับการประเมินผล แต่การบริหารจัดการองค์กร ไม่มีอิทธิพลกับการประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสามารถในการอธิบายอิทธิพลได้ร้อยละ 59 และ การบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม และการประเมินผล มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม แต่การจัดการความรู้ ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสามารถในการอธิบายอิทธิพลได้ร้อยละ 56

การสัมภาษณ์ผู้บริหาร เป็นการสัมภาษณ์แนวความคิดเห็น โดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ผู้ศึกษา สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยใช้เหตุผลและหลักเกณฑ์ในการเลือกจากหน่วยงานที่เกี่ยวกับการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ทักษะของผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่า องค์กรต้องมีแผนกลยุทธ์ให้ชัดเจน วางแผนดี มีสมรรถนะสูง มีนวัตกรรม และความทันสมัย ให้มีความคิด มีวิธีการทำงานที่สัมฤทธิ์ผล เทคโนโลยี ในการพัฒนา เพิ่มศักยภาพ สร้าง

แรงจูงใจในการทำงาน บุคลากรขององค์กรต้องมี ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ ในการบริหารจัดการองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม

2) ทักษะของผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่า ภาพลักษณ์ หรือภาพความสำเร็จ ของงาน การมีส่วนร่วมทำ ให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และข้อมูลที่จะนำไปปฏิบัติงานได้ดี มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ของบุคลากร จะทำ ให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ การตัดสินใจ ช่วยให้การมีส่วนร่วมกัน จะช่วยพัฒนา องค์กร ในจุดที่วางแผนไว้ การทำงานต้องอาศัย การทำงานด้วยใจ

3) ทักษะของผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่า การคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสม เข้ามาทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ พร้อมทั้งวางระบบ การสร้างความเติบโต ก้าวหน้า และการหมุนเวียนงาน ผ่านการแต่งตั้ง โยกย้าย ให้ตรง เป้าหมาย นำมาเพื่อการพัฒนาที่ต่อเนื่อง การพัฒนาทักษะ มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลากร และ ความมั่นคง รองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อรักษาประสิทธิภาพ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า องค์กรก็จะเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้ศึกษานำเสนอการอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ อภิปรายผลการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้าง และอภิปรายผลคุณค่า ด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้าน ทฤษฎี และคุณค่าในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. อภิปรายผลการทดสอบสมการโมเดลโครงสร้าง

ประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม ขึ้นกับ การประเมินผล การจัดการความรู้ การมีส่วนร่วม และการบริหารจัดการองค์กร พบว่า การบริหารจัดการองค์กร ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อการบริหารจัดการองค์กร เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการ จัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม เพิ่มขึ้นด้วย และการจัดการความรู้ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม สนับสนุนสมมติฐาน อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการองค์กร ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน สามารถตีความว่าตัวแปรที่ศึกษามี ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อการบริหารจัดการองค์กร มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้การมี ส่วนร่วม มีประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งต้องอาศัย บุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด ถือเป็นการพัฒนาที่มีความสำคัญยิ่ง เมื่อมนุษย์ได้รับการศึกษา มีความรู้ความสามารถก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ใน สังคมได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้ประเทศเป็นประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้า (Srikumun, 2019) ตลอดจนมี มาตรการในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็น ปัจจุบัน ให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น (Srisakbangtoei, 2019) และความตระหนักรู้ในเหตุผล เป็นการบริหารคนและบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเวลาที่เหมาะสมด้วยความตระหนักรู้ ความรู้ โดยถือความ

ตีความถูกต้องและประโยชน์เป็นสำคัญ (Cheamchoy, 2019) การลงมือทำงานตามแนวทาง ขั้นตอน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ในแผนการทำงานทุกขั้นตอนและเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม (Pokmontri, 2018)

2. อภิปรายคุณค่าด้านทฤษฎี คุณค่าทางด้านวิชาการ และคุณค่าในการนำไปปฏิบัติ

จากการเสนอข้อค้นพบและการอภิปรายผลตามที่ได้นำเสนอมาแล้ว มีข้อเสนอแนะที่จะนำมาเสนอต่อไป ซึ่งผู้ศึกษาขอเสนอคุณค่าด้านต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ดังนี้ 1) คุณค่าทางด้านทฤษฎี 2) คุณค่าด้านวิชาการ และ 3) คุณค่าในภาคการนำไปปฏิบัติ ดังนี้

คุณค่าด้านทฤษฎี

ผลจากทฤษฎี การสร้างโมเดล และการตรวจสอบโมเดล ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ตามลำดับ ซึ่งทำให้การจัดเก็บข้อมูลจะต้องกระทำด้วยความรอบคอบและสมเหตุสมผล ผู้วิจัยต้องมีความรอบรู้ในเนื้อเรื่องและหลักการของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร โดยผู้วิจัยต้องคัดเลือกตัวแปร หรือองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการสร้างโมเดลที่แสดงถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือองค์ประกอบที่สอดคล้องกับทฤษฎี และจะต้องสามารถนำโครงสร้างความสัมพันธ์นั้นมาตรวจสอบกับข้อมูลจริงที่เก็บรวบรวมมาได้ เพื่อยืนยันโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมมาได้ ซึ่งสามารถเป็นองค์ความรู้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจได้ศึกษา นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการบริหาร การจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพต่อไป และสอดคล้องกับแนวคิดของ ได้แสดงความเห็นและอธิบายว่า “การบริหารองค์กรทุกคนในองค์กรต้องยอมรับ เข้าใจและปฏิบัติตามได้ และมีสิ่งเดียวที่ยากต่อการเปลี่ยนแปลง คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร ที่มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ย่อมทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินการธุรกิจต่อไป ดังนั้นการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในองค์กร และบุคลากร ก่อให้เกิดประโยชน์ องค์กรมีความแข็งแกร่ง เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการสู่ธุรกิจยุคใหม่ต่อไป” (Jonathan Gifford, 2011) เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันหรือคนละเป้าหมายกันก็ได้ ด้วยการระดมทรัพยากรร่วมกัน ร่วมกันกำหนดแนวปฏิบัติ และลงมือปฏิบัติ อีกทั้งมีส่วนรับผิดชอบในการปฏิบัติ และหรือร่วมรับผลประโยชน์จากการปฏิบัติภายใต้ การปฏิบัติร่วมกันดังกล่าว ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อตกลงและความเป็นอิสระโดยไม่ขึ้นตรงต่อกัน (Dubrion and Ireland, 1993) เพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อการบริหารงานหรือพัฒนาคน และ ที่ให้ความหมาย ข้อมูลสารสนเทศ คือ การประมวลผลข้อมูล ซึ่งข้อมูลจะถูกจัดการ แปลความ จัดรูปแบบ วิเคราะห์ และสรุปผล ผ่านการนำ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลหรือข้อมูลที่มีความหมาย ซึ่งมีความเห็นไปแนวทางเดียวกันกับ ข้อมูลสารสนเทศ เป็น ข้อมูลที่มีเนื้อหาและรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม (Rouillard, 2004; Mcleod & Schell, 2001)

คุณค่าทางด้านวิชาการ

โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model : SEM) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ ใช้ทดสอบ สมมติฐานเกี่ยวกับมิติ (dimensional) และความสัมพันธ์ (relationship) ของตัวแปรแฝง (latent variable) และตัวแปรสังเกต (manifest variable) SEM คือ โครงสร้างของตัวแปรปรวนร่วม (covariance) ระหว่างตัว

แปรสังเกตด้วยกันได้ SEM จึงเป็นเทคนิคการวิเคราะห์เชิงพหุตัวแปร ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งที่มีสมรรถนะในการทดสอบสูง SEM สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งโมเดล การวัดตัวแปรแฝง การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ และการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย การผสมผสานแนวคิดการวิเคราะห์องค์ประกอบกับการวิเคราะห์อิทธิพลเข้าด้วยกัน ทำให้มีโมเดลการวิจัยใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย นอกจากนั้นผลการวิจัยที่พบว่าบางตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางตรงกันข้าม ไม่ส่งผลต่อกัน อาทิเช่น การประเมินผล กับ ประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ถ้าน้องค์ประกอบอื่น ๆ มาช่วยสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมเพิ่มขึ้นได้

คุณค่าในการนำไปปฏิบัติ

การวิจัยครั้งนี้ เกิดข้อค้นพบคุณค่าแนวทางเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมของผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศกับการบริหารจัดการองค์กร ต้องเพิ่มกระบวนการจัดการระบบสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ การวางแผน การประเมินผล การเปรียบเทียบ และช่วยเพิ่มระดับความรู้ (knowledge) ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข้อเท็จจริงด้วย 2) การมีส่วนร่วม องค์กรที่ประสบความสำเร็จต้องให้ความสำคัญกับการจัดการประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ มีเครื่องมือที่พร้อมในการให้บริการหรือรวมไปถึงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และเทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งาน และใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุดมีประสิทธิภาพ 3) การจัดการความรู้ กำหนดการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพกำหนดการจัดการทุนมนุษย์ ซึ่งจะเกี่ยวเนื่องกับการจัดการองค์ความรู้ภายในและภายนอกกับส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อการบริหารงานหรือพัฒนาคน ซึ่งการบรรลุเป้าหมาย การกำหนดจุดหมายปลายทางที่เชื่อมโยงกับภารกิจ ค่านิยม และความเชื่อเข้าด้วยกัน แล้วดำเนินการมุ่งสู่จุดหมายปลายทางที่ต้องการ การบรรลุเป้าหมาย เป็นความสำเร็จเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของพฤติกรรมที่มีแรงบันดาลใจในการกำหนดวัตถุประสงค์ 4) การประเมินผล เป็นสิ่งที่กำหนดเป็นแนวในการดำเนินงาน โดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากร การบริหารจัดการกับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นให้ดีที่สุด แผนงานทำให้ผู้บริหารและบุคลากรทุ่มเทและมุ่งมั่น ในการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย แผนจะกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องทำงานหนักมากขึ้นเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ 5) ประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม การสร้างแรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระตุ้นที่เกิดจากแรงขับ การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้น โดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจที่เกิดจากแรงขับ ผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะว่าความสามารถของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะทางด้านร่างกาย สติปัญญาและสังคม เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ การฝึกฝนการทำงานร่วมกับผู้อื่น การสอนและการจัดการ โดยทั่วไปการใช้ทักษะมีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต ผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป (Mowen and Minor, 1998; Greenberg and Baron, 2003)

สรุป ความเห็นของผู้วิจัย คุณค่าในการนำไปปฏิบัติ การบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ การประเมินผล และประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม โดยระดับแนวทางของการปฏิบัติและระดับแนวทางของการกำหนดนโยบายขององค์กร ควรให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ในประเด็นแต่ละด้านดังนี้ 1) กลยุทธ์องค์กร 2) ความร่วมมือ 3) วิสัยทัศน์ 4) แผนการดำเนินการ และ 5) การสรรหา เป็นกระบวนการสำคัญที่ต้องคำนึงถึง นำมาเพื่อพัฒนาการที่ต่อเนื่อง การพัฒนาทักษะ การพัฒนาบุคลากร และความมั่นคงขององค์กร จึงจะก้าวทันเทคโนโลยีได้ทัน และมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจ ให้ผู้มีความรู้ ความสามารถ และเจตคติที่ดี ตรงตามความต้องการขององค์กร ให้มาเข้ารับ การคัดเลือก เพื่อจะได้พิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมเข้าปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการวิเคราะห์สภาพตัวแปร การบริหารจัดการองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมนั้น พบว่า ด้านกลยุทธ์องค์กร ส่งผลมากที่สุด การกำหนดให้มีการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่าย สะดวก รวดเร็ว จะเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม โดยข้อมูลจะช่วยให้การตัดสินใจ การวางแผน และการประเมินผลข้อเท็จจริงองค์กร ควรให้ความสำคัญกับการมีระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพราะว่า ด้านการบริหารจัดการองค์กร บุคลากร เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ เทคโนโลยี ในการพัฒนาเพิ่มทักษะ เพิ่มศักยภาพ สร้างแรงจูงใจ ในการทำงาน ต้องอบรมกลยุทธ์องค์กร วางแผนดี มีสมรรถนะสูง มีนวัตกรรม และความทันสมัย ให้มีความคิด มีวิธีการทำงานที่สัมฤทธิ์ผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม

1.2 จากผลการวิเคราะห์สภาพตัวแปร การประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมนั้น พบว่า ด้านแผนการดำเนินการ ส่งผลมากที่สุด ซึ่งสามารถอธิบายความได้ว่า วิธีการที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อแนวทางการดำเนินการให้บรรลุไปสู่วัตถุประสงค์ โดยแผนนั้น ต้องกำหนดเป้าหมาย และชุดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการชัดเจน แผนงานทำให้ผู้บริหารและบุคลากรทุ่มเทและมุ่งมั่น ในการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย แผนจะกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องทำงานหนักมากขึ้นเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลงานการติดตั้งระบบเครือข่ายโทรคมนาคม ต้องมีการประเมินก่อนการดำเนินงานทุกครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการประเมินบุคลากร งาน วัสดุอุปกรณ์ รวมถึงสถานที่ สำหรับการติดตั้ง ดังนั้น การทำการประเมินผลก่อนการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะว่า การคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสม เข้ามาทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสม พร้อมทั้ง วางระบบ การสร้างความเติบโต ก้าวหน้า และการหมุนเวียนงาน ผ่านการแต่งตั้ง โยกย้าย ให้ตรงเป้าหมาย วัตถุประสงค์นำมา เพื่อพัฒนาการที่ต่อเนื่อง การพัฒนาทักษะ มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลากร และความมั่นคง รองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อรักษาประสิทธิภาพ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า องค์กรก็จะเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการบริหารกลยุทธ์องค์กร ความร่วมมือ วิสัยทัศน์ที่มีประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม
2. ควรมีการศึกษาแผนการดำเนินการ และการสรรหา ที่สามารถนำมาบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทุนมนุษย์ในการติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการสร้างความสุขในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน พัฒนาแนวคิดนี้เกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยอาจเพิ่มตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร เช่น มุมมองของลูกค้าภายนอก และมุมมองของพนักงานภายใน

References

- Bianco, P., & Sipp, D. (2014). Regulation: Sell help not hope. *Nature International weekly Journal*, 510(7505), 336–337.
- Bock, L. (2015). *Work rules! Insights from inside Google that will transform how you live and lead*. London: Hodder & Stoughton.
- Cooper, A., Huscroft, J., Overstreet, R., & Hazen, B. (2016). Knowledge management for Logistics service providers: the role of learning culture. *Industrial Management & Data Systems*, 116(3), 584-602.
- Dubrin, A. J., & Ireland, R. D. (1993). *Management and organization* (2nd ed.). Ohio: South Westem Publishing Company.
- Jonathan, G. (2011). *100 Great Leadership ideas*. England: Marshall Cavendish.
- McLeod, R. and G. Schell. (2001). *Management Information System* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Mondy, R. W. and Noe, R. M. (2002). *Human resource management*. (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Rouillard, L.A. (2004). *Goals and Goal Setting*. London: Kogan.
- Cheamchoy, P. 2019. Time Management with Buddhist Integration. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*, 2(3), 25-34.
- Srikumun, R. (2019). EAT Structure Ratchawinit School under the Office of the Primary Education Service Area Bangkok. *Journal of Arts Management*, 3(3), 153-162.
- Srisakbangtoei, S. (2019). The Development of Information Technology in Phrathandongrang-vitthayakharn School. *Journal of MCU Buddhapanya Review*, 4(3), 455-468.

Pokmontri. (2018). *Effective workflow*. Retrieved December 26, 2018, from <http://www.archeeptech.com/?p=499>

Mowen, J. C. & Minor, M. (1998). *Consumer Behavior*. (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Greenberg, Jerald and Baron, Robert A. (2003). *Behavior in Organizations: Under Standing and Managing the Human Side of Work*. (8th ed.). Englewood: Prentice Hall.