

วัฒนธรรมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจ
ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
Work Culture Influential Participative Management in Business Mobile
Phone Service Provider in Thailand

วรวิทย์ ว่องชาญกิจ¹

เฉลิมเกียรติ วงศ์วนิชทวี²

ภคพล อนุฤทธิ์³

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในการทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย และเพื่อศึกษาวัฒนธรรมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำนวน 384 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 บริษัท บริษัทละ 128 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษาพบว่า

การจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการกำหนดปัญหา มีความเห็นด้วยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และด้านการประเมินผล ด้านวัฒนธรรมในการทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความคิด ความเชื่อ และค่านิยม รองลงมาคือ ด้านรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ด้านการยอมรับและการต่อต้าน สำหรับองค์ประกอบวัฒนธรรมในการทำงานที่ส่งผลทางบวกต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านปัญหาในการทำงาน ($\beta = 0.367$) ด้านการยอมรับและการต่อต้าน ($\beta = 0.357$) และด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ($\beta = 0.135$) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยสามารถอธิบายได้ด้วยด้านปัญหาในการทำงาน ด้านการยอมรับและการต่อต้าน และด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 35.40 ($\text{Adj.R}^2 = 0.354$)

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม email: voravit@bangkoktelecom.co.th

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

³ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

คำสำคัญ: วัฒนธรรมในการทำงาน การจัดการแบบมีส่วนร่วม ธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

Abstract

The purposes of this research are to study the participative management in business and to study the work culture influential participation management of business mobile phone service provider in Thailand by quantitative research. The data were gathered from sample 384; executive and worker in business mobile phone service provider in Thailand by questionnaire with the purposive sampling 3 companies, each of 128 people. 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 an overview of the participative management in every aspects. If there is consider each item which found that problem definition have a high opinion, secondly are decision, operation, benefit and evaluation. Factors of work culture influencing the good participative management in business mobile phone service provider in Thailand with statistically significance at the level of .05 are problem in work ($\beta = 0.367$), acceptance and resistance ($\beta = 0.357$) and working behavior of the worker ($\beta = 0.135$). The change of participative management in business mobile phone service provider in Thailand which explain that problem in work, acceptance and resistance and behavior working of the worker are 35.40% (Adj. $R^2 = 0.354$)

Keywords: Work culture, Participative management, Business mobile phone service provider

บทนำ

ในปัจจุบันการพัฒนองค์กรของไทยได้รับเอาแนวคิดการบริหารจากต่างประเทศมาใช้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะดำรงสภาพทางการแข่งขัน หรือกล่าวอีกนัยคือ เพื่อความอยู่รอดในกระแสการแข่งขันอันเชี่ยวกรากในระบบทุนนิยม (Capitalist) ดังนั้นสภาพที่องค์กรต้องการคือ การสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรนั่นเอง (พุฒิพงศ์ เอี่ยมสินธร, 2558 : 12) ทั้งนี้้องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือในการบริหาร ซึ่งได้รับการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยภาครัฐได้กำหนดให้มีการตราไว้ในกฎหมายคือพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถ

ประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” จากภาวะปัจจัยต่าง ๆ จึงทำให้เกิดความปรารถนาที่จะสร้างและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ บุคลากรสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างผลงานได้ตามความปรารถนา อีกทั้งเป็นแหล่งสร้างความคิดทางปัญญาโดยการเรียนรู้ที่จะเรียนรู้ร่วมกัน (พุฒิพงศ์ เอี่ยมสินธร, 2558 : 12)

ในช่วงราว 4 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่มีการเปลี่ยนผ่านจากระบบ 2G สู่ 3G และในปีที่มีการเริ่มเปิดให้บริการ 4G ตลาดโทรคมนาคมแบบไร้สายของไทยโดยภาพรวมมีการขยายตัวโดยเฉลี่ยอยู่เพียงร้อยละ 2.90 ต่อปี (CAGR ตั้งแต่ปี 2556 - 2559) ซึ่งเป็นตัวเลขที่ไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับในอดีตหรือในช่วงก่อนมีการเปิดให้บริการ 3G ที่มีอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยสูงมากกว่าร้อยละ 10 ต่อปี การเติบโตของตลาดโทรคมนาคมแบบไร้สายของไทยในปัจจุบันได้อาศัยแรงหนุนมาจากรายได้ การให้บริการสื่อสารข้อมูล (Data) เป็นหลัก อันเนื่องมาจากผู้บริโภคไทยมีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตในชีวิตประจำวันกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมทางการเงิน การเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดตามข่าวสารหรือติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อน รวมถึงการใช้บริการบันเทิงออนไลน์ต่าง ๆ โดยเฉพาะในรูปแบบวิดีโอออนไลน์ ทำให้มีความต้องการใช้โมบาย บรอดแบนด์ อินเทอร์เน็ต ผ่านโครงข่าย 3G/4G เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความเร็วและปริมาณ จึงส่งผลให้ตลาดการให้บริการสื่อสารข้อมูลเติบโตสูงโดยเฉลี่ยราวร้อยละ 17.80 ต่อปี (CAGR ตั้งแต่ปี 2556 - 2559)

จากข้อมูลทีกล่าวนำข้างต้นจะพบว่า ในธุรกิจภาคการสื่อสารมีการแข่งขันกันอย่างมาก การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยเห็นว่า หากธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการจัดการที่มีคุณภาพแล้ว ก็จะสามารถนำซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจอย่างยั่งยืน การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบตัวแบบการจัดการองค์การรูปแบบหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจหลาย ๆ ธุรกิจประสบความสำเร็จและมีความเจริญก้าวหน้าจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน อย่างเช่น ธุรกิจในเครือบริษัท เจริญโภคภัณฑ์ เป็นตัวอย่างที่ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ จากการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้วยการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานโดยให้พนักงานในทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการจัดการงานของตนเองให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งบริษัทต่างที่เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยยังขาดการสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วมกันในทุกระดับ ทุกสายงานและทุกเครือข่ายการทำงาน ทำให้การประสานงาน ความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานยังขาดการเชื่อมต่อน่าจะมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ศึกษาในสาขาวิชาการจัดการจึงเล็งเห็นถึงคุณค่าแห่งการจัดการที่ต้องพัฒนาตัวแบบการจัดการให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษา วัฒนธรรมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมและวัฒนธรรมไทย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจของประเทศให้สามารถแข่งขันกับองค์การธุรกิจข้ามชาติที่จะขยายกิจการเข้ามาในประเทศไทยได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในการทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. สามารถนำไปพัฒนาการจัดการธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยในด้านวัฒนธรรมในการทำงานเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมและวัฒนธรรมไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นการพัฒนาคำความรู้เกี่ยวกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมของธุรกิจโดยใช้วัฒนธรรมในการทำงานเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมและวัฒนธรรมไทย อันจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจอื่น ๆ หรือการจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการสกัดตัวแปรในการวิจัย และนำมาเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

วัฒนธรรมในการทำงาน

ประกอบด้วย

1. ด้านความคิด ความเชื่อ และค่านิยม
2. ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคคล
3. ด้านรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร
4. ด้านปัญหาของการทำงานระเบียบขององค์กร
5. ด้านการยอมรับและการต่อต้าน

ตัวแปรตาม

การจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจ

ประกอบด้วย

1. การกำหนดปัญหา
2. การตัดสินใจ
3. การดำเนินงาน
4. การรับผลประโยชน์
5. การประเมินผล

สมมติฐานของการวิจัย

วัฒนธรรมในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ วัฒนธรรมในการทำงาน ประกอบด้วยด้านความคิด ความเชื่อ และค่านิยม ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ด้านรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ด้านปัญหาของการทำงาน ระเบียบขององค์กร และด้านการยอมรับและการต่อต้าน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อันได้แก่ การกำหนดปัญหา การตัดสินใจ การดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการสำรวจ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยใน 3 ประเด็น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำนวน 3 บริษัท คือ กลุ่มที่ 1 บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (มหาชน) ภายใต้แบรนด์ เอไอเอส (AIS) กลุ่มที่ 2 บริษัท โทรเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทดีแทค เนท เวิร์ค จำกัด (มหาชน) ภายใต้แบรนด์ ดีแทค (Dtac) กลุ่มที่ 3 บริษัท ทรูมูฟ จำกัด (มหาชน) ภายใต้แบรนด์ ทรูมูฟ (Truemove)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำนวน 3 บริษัท ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณโดยใช้สูตรการไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (พุมพิงค์ เอี่ยมสินธร, 2559 : 63; อ้างอิงจาก Cochran, 1953 : 93) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญเท่ากับ $0.05 = 1.96$) ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% สัดส่วนประชากร 0.5 จำนวน 384 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non - probability Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อจำแนกตามกลุ่มบริษัทธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำนวน 3 บริษัท บริษัทละเท่า ๆ กัน จำนวนบริษัทละ 128 คน และตามด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (มหาชน) ภายใต้แบรนด์ เอไอเอส (AIS) จำนวน 128 คน

กลุ่มที่ 2 บริษัทโทรเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทดีแทค เน็ทเวอร์ค จำกัด (มหาชน) ภายใต้แบรนด์ ดีแทค (Dtac) จำนวน 128 คน

กลุ่มที่ 3 บริษัท ทรูมูฟ จำกัด (มหาชน) ภายใต้แบรนด์ ทรูมูฟ (Truemove) จำนวน 128 คน

โดยในแต่ละกลุ่มแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 ระดับบุคคล คือ กลุ่มผู้บริหารของบริษัทและกลุ่มพนักงานของบริษัทในอัตราส่วน 1 : 10 เนื่องจากจำนวนพนักงานของบริษัทมีจำนวนมากกว่ากลุ่มผู้บริหารมากกว่า 10 เท่า คือ สุ่มเลือกผู้บริหารบริษัท 1 คน ต่อพนักงานในบริษัท 10 คน ดังนั้นในแต่ละกลุ่มจะสุ่มเลือกผู้บริหารบริษัท บริษัทละ 12 คน และพนักงานของบริษัท บริษัทละ 116 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย 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 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วยด้านความคิด ความเชื่อ และค่านิยม ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ด้านรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ด้านปัญหาของการทำงานระเบียบขององค์กร และด้านการยอมรับและการต่อต้านที่ส่งผลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อันได้แก่ การกำหนดปัญหา การตัดสินใจ การดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในประเทศไทย

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปหาคุณภาพโดยการ 1) นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบเพื่อทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่า IOC ได้ค่าอยู่ระหว่าง 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 2) นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่มีลักษณะใกล้เคียงและไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 ซึ่งมากกว่า 0.70 ที่เป็นที่ยอมรับทางวิชาการจึงถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพในทางวิชาการตามเงื่อนไขที่กำหนด

ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยไปมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2560

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้มาตรวจสอบความถูกต้องและบันทึกข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา 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

สรุปผลการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การกำหนดปัญหา มีความเห็นด้วยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมาคือ การตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.18 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ส่วนการประเมินผลต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.95 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในการทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านวัฒนธรรมในการทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านความคิด ความเชื่อ และค่านิยม ส่งผลสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือ ด้านรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ส่งผลอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ส่วนด้านการยอมรับและการต่อต้าน ส่งผลต่ำสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างองค์ประกอบวัฒนธรรมในการทำงานกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 วัฒนธรรมในการทำงานด้านความคิด ความเชื่อ และค่านิยม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ($r = .426$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.2 วัฒนธรรมในการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ($r = .458$) อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.3 วัฒนธรรมในการทำงานด้านรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ($r = .449$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.4 วัฒนธรรมในการทำงานด้านปัญหาของการทำงาน ระเบียบขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ($r = .538$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.5 วัฒนธรรมในการทำงานด้านการยอมรับและการต่อต้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ($r = .508$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การกระจายของส่วนที่เหลือ (Residual) โดย P-P normal Probability Plot ของตัวแบบการถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการ Stepwise Multiple Regression องค์ประกอบวัฒนธรรมในการทำงานกับภาพรวมการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย พบว่า การกระจายตัวของส่วนที่เหลือ องค์ประกอบวัฒนธรรมในการทำงานกับภาพรวมการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีค่าใกล้เคียงเส้นถดถอยหรือแตกต่างกันเล็กน้อย แสดงว่า การกระจายของส่วนที่เหลือมีลักษณะเป็นการแจกแจงแบบปกติ

3. แผนภาพการกระจายของส่วนที่เหลือ องค์ประกอบวัฒนธรรมในการทำงานกับภาพรวมการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนกระจายอยู่รอบ ๆ ศูนย์ หรือค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าในช่วงใดช่วงหนึ่งแคบ ๆ ไม่ว่า Y จะเปลี่ยนไปอย่างไร ดังนั้นจึงสรุปว่า ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์มีค่าคงที่

4. ค่าสถิติ Durbin Watson สำหรับทดสอบความเป็นอิสระของค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับ 1.93 มีค่าเข้าใกล้ 2 แสดงว่า ความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

5. องค์ประกอบวัฒนธรรมในการทำงานส่งผลทางบวกต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านปัญหาในการทำงาน ($\beta = 0.367$) ด้านการยอมรับและการต่อต้าน ($\beta = 0.357$) และด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ($\beta = 0.135$) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยสามารถอธิบายได้ด้วยด้านปัญหาในการทำงาน ด้านการยอมรับและการต่อต้าน และด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 35.40 ($\text{Adj.R}^2 = 0.354$)

การอภิปรายผล

วัฒนธรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความคิด ความเชื่อ และค่านิยมส่งผลสูงสุด รองลงมาคือ ด้านรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานของธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม การประสานงานของฝ่ายต่าง ๆ เข้ามาสนับสนุนให้ความร่วมมือกัน สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่กล่าวว่าพนักงานในแต่ละฝ่ายแต่ละสายงานจะประสานงานกันทำงานเป็นทีมเพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ยังสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์บริหารธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมในองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นแบบร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมกันทำ และสอดคล้องกับผลการให้สัมภาษณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์สอนสายบริหารธุรกิจที่กล่าวว่า องค์กรธุรกิจที่ให้บริการส่วนใหญ่มีลักษณะการทำงานเป็นทีมมีการประสานความร่วมมือกับฝ่ายต่าง ๆ อย่างเป็นระบบที่ชัดเจน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณวิศา ไชยลาแสง (2551 : 74) ศึกษาภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อทีมที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1 - 7 ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมดังนี้ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ บรรยากาศ การทำงานมีส่วนร่วม รับฟังซึ่งกันและกัน และภาวะผู้นำร่วมกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลพรรณ พัฒนา (2552 : 127) ศึกษาแนวทางการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้ บรรยากาศในทีมงานมีการถกเถียงอภิปราย สมาชิกรับฟังรับข้อตำหนิ สมาชิกทีมงานทุกคนพร้อมเป็นผู้นำ ทีมมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน และมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วริชพงษ์ ทรงงาม (2554 : 84) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มของบริษัทเบญจจินดาโฮลดิ้ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้ ด้านผู้นำทีมและด้านการกำหนดเป้าหมาย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมพร แสนรัก (2555 : 96) ศึกษาผลกระทบของทีมงานที่มีประสิทธิผลต่องานของทีมเฉพาะกรณีสำนักคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติโดยงานวิจัยได้ตั้งแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมดังนี้ ความไว้วางใจในทีมและความร่วมมือร่วมใจ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Woo and Ennew (2005 : 1178 - 1185) ได้ศึกษามาตรฐานและความสำคัญของคุณภาพการบริการอย่างมืออาชีพขององค์กรธุรกิจต่อธุรกิจ พบว่า คุณภาพการบริการแบบมืออาชีพขององค์กรธุรกิจต่อธุรกิจ แสดงให้เห็นถึง 1) การแลกเปลี่ยน การบริการ เป็นกระบวนการในการปฏิสัมพันธ์ที่มีผลกระทบต่อการรับรู้คุณภาพในการบริการ 2) การแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นกระบวนการรับรู้ข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการในการบริการเกี่ยวกับ ความต้องการของลูกค้า และการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการให้คำแนะนำและการแก้ไขปัญหาในการบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพในการบริการ 3) การแลกเปลี่ยนทางการเงินโดยการรับรู้คุณค่าในการบริการ จะประเมินความคุ้มค่าในการจ่ายเงิน 4) การแลกเปลี่ยนทางสังคม ประกอบด้วยการเปิดใจ ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน การลดความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเข้าใจปัญหา และการสร้างความเป็นเพื่อน เป็นกระบวนการในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้า 5) การประสานงาน เป็นความร่วมมือในการแก้ปัญหาด้านการกอบกู้การบริการและความต้องการของลูกค้าสำหรับพนักงาน และ 6) การปรับตัวมีความจำเป็นต่อกระบวนการผลิตสินค้าและการบริการ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการจัดการทางการเงิน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Latonio (2007 : 52 - 75) การสำรวจผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรในการจัดการโครงการ ผลการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลกระทบต่อยุทธศาสตร์การจัดการโครงการและความสำเร็จของโครงการ เป็นผู้นำและกำหนดความสำเร็จของโครงการ สนับสนุนความสำเร็จของโครงการและความมุ่งมั่นองค์กร การวิจัยเปิดเผยเฉพาะองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่วนบริหารโครงการประสบความสำเร็จ โดยปริยายที่จะให้องค์กรอาจได้ประโยชน์

จากความรู้นี้เป็นองค์การพิจารณา เตรียมและวางแผนดำเนินการจัดการโครงการ นำโครงการให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Aiyed (2008 : 187 - 214) ศึกษาการสื่อสาร วัฒนธรรมและการเลือกสื่อในสิ่งแวดล้อมโลก การจัดการธุรกิจวัฒนธรรมบริษัทสากลได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นเนื่องจากแนวโน้มเศรษฐกิจสู่โลกาภิวัตน์ จัดการเกี่ยวกับวัฒนธรรมต่าง ๆ สถานีสื่อ การสื่อสาร การสื่อสารลักษณะและเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและชาติ เป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จ สภาพแวดล้อมการทำงานที่หลากหลาย ผู้จัดการที่ทำงานในบริบทองค์กรสากลจำเป็นต้องเข้าใจลักษณะของวัฒนธรรมอื่น ๆ ในการสร้างช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าใจผิด เข้าใจกฎระเบียบ การได้รับความยอมรับจากผู้บริโภค และเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร การสื่อสารที่ต้องใช้ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันตามมิติวัฒนธรรมสำหรับสถานการณ์ทั้งในและต่างประเทศแตกต่างกันทั้งวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรประกอบวัฒนธรรมในการทำงานที่ส่งผลทางบวกต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ด้านปัญหาในการทำงาน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานได้ สามารถแสดงความคิดเห็นเมื่องานในองค์กรเกิดปัญหาและสร้างค่านิยมร่วมกันในกรณีที่เกิดปัญหาในหน่วยงานทุกคนควรจะร่วมกันช่วยแก้ปัญหาโดยไม่คำนึงว่าเป็นหน้าที่ของใคร

2. องค์กรประกอบวัฒนธรรมในการทำงานที่ส่งผลทางบวกต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย คือ ด้านการยอมรับและการต่อต้าน ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยควรสร้างวัฒนธรรมในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ยินยอมหากต้องย้ายงานในหน้าที่เดิมไปปฏิบัติงานในหน้าที่ใหม่ที่อาจไม่ถนัดเพื่อความเหมาะสม เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นคัดค้านเมื่อเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์กรจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

3. องค์กรประกอบวัฒนธรรมในการทำงานที่ส่งผลทางบวกต่อการจัดการแบบมีส่วนร่วมในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย คือ ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยควรส่งเสริมให้พนักงานพยายามคิดหาวิธีใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงานและแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระและสนับสนุนให้พนักงานสามารถประสานการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรหลักเพียงแค่ 1 ตัวแปร ซึ่งอาจมีตัวแปรอื่น ๆ ที่เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้นก็เป็นประเด็นที่น่าสนใจไปทำการศึกษาต่อไป เช่น กลยุทธ์ในระดับองค์กรหรือความเป็นเลิศในการดำเนินงาน
2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยเท่านั้นในการศึกษาครั้งต่อไปหากมีการเปรียบเทียบกับธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศก็จะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ละเอียดและครอบคลุมยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- พุฒิพงศ์ เอี่ยมสินธร. (2558). ปัญหาการจัดการความรู้สำหรับธุรกิจชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- _____. (2559). เอกสารประกอบการสอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.
- วรรณวิษา ไชยลาแสง. (2551). ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อทีมที่มีประสิทธิภาพของ ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1-7. (วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- วริชพงษ์ ทรงงาม. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานที่ ปฏิบัติงานในกลุ่มของบริษัทเบญจจินดาโฮลดิ้งจำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- สมพร แสนรัก. (2555). ผลกระทบของทีมงานที่มีประสิทธิผลต่องานของทีมเฉพาะกรณีสำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรัตน บัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- Aiyed, Ali Nabeeh. (2008). Communication, culture, and media choice in the global environment. *Capella University*, 22(3), 187-214.
- Latonio, Margaret Ann Garcia. (2007). Exploring the impact of organizational culture on project management : A phenomenological study. *University of Phoenix*, 43(1), 52-75.
- Woo, Ka-shing and Ennew, C. T.. (2005). Measuring business-to-business professional service quality and it consequence. *Business Research*, 58(9), 1178-1185.

