

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะ
มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมไร้สาย: กรณีศึกษา
บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ

ผู้เขียน นายชูศักดิ์ รักษ์ศิริวิช

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์นันทนา คำนวน ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากล กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมไร้สาย กรณีศึกษา: บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ

การศึกษานี้ได้รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานประจำทุกคน ของบริษัทแอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการภูมิภาค ภาคเหนือ ทั้งหมดจำนวน 203 คน

ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล พนักงานมีความคิดเห็น เห็นด้วยต่อแนวคิดระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยแนวคิดที่ว่า พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว แนวคิดที่ว่า การปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย แต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้เล็กน้อยๆจากพนักงานทุกคน ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย และแนวคิดที่ว่าพนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยมควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัล และ การยกย่องจากผู้บริหารเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่พนักงานเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับแรก

ผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล พนักงานมีความคิดเห็น เห็นด้วยต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยหลักปฏิบัติที่ว่าข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้ เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่น ๆ ได้ หลักปฏิบัติในเรื่องการให้รางวัลเดินทางไปดูงานต่างประเทศ และ หลักปฏิบัติที่ว่าควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์อย่างทั่วถึง เป็นหลักปฏิบัติที่พนักงานเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดสามลำดับแรก

ผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ในระดับเห็นด้วยมาก หากองค์กรจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากลมาใช้อย่างไรก็ดีพนักงานมีความคิดเห็นว่าพนักงานมีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ปัญหาเรื่อง พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอแนะ ปัญหาการประเมินข้อเสนอแนะ ให้รางวัล ขาดความยุติธรรม ปัญหาพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอแนะ และ ปัญหา ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอแนะจะมีปัญหาในระดับมาก ส่วน ปัญหาเรื่อง การรบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงานให้กับพนักงาน และ ปัญหารางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอแนะ จะมีปัญหาในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

Independent Study Title Employee Opinion Towards the Implementation of
a Suggestion System in Wireless Communication Business :
A Case Study of Advance Info Service Public Company
Limited (Northern Region)

Author Mr. Chusak Rucksirivanich

Degree Master of Business Administration.

Independent Study Advisory Committee

Lect. Nantana Kumnuan Chairperson

Asst.Prof. Orapin Santidhirakul Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study employees' opinions towards implementation of the suggestion system in wireless communication business: A case study of Advance Info Service Public Company Limited (Northern Region of Thailand).

The study methods applied were questionnaires collected from all 203 permanent employees of Advance Info Service Public Company Limited (Northern Region).

From the study of employees' opinions in concepts of suggestion system, it was found that most employees agreed highly in conceptual level. One of the 3 highest voted concepts was that everybody could contribute in continual development of oneself to the end of the organization's long-term success. Secondary, employees agreed that each improvement did not need to be an excellent idea of massive cost reduction, but altogether their tiny improvement ideas could become greatly beneficial to the organization. And the third highly agreed concept was that ones who suggested very good improvement ideas should be rewarded and recognized by the management in order to inspire other employees as well as to create loyalty in their firm.

Regarding suggestion system in practices, it was found that employees agreed at a high level to all of the practices. They most agreed that all suggestions were to be widely shared and

became work guidance for the others. The secondarily agreed practice was that the most frequent suggestion submitter would be rewarded by overseas trip or training, and the thirdly agreeable practice was establishing of a formal suggestion system or committee for proper suggestions collection, evaluation and communication thoroughly to all employees.

In terms of suggestion system implementation, the employees highly agreed if their organization would bring in this system, although they were having moderate level of understanding in worldwide implemented suggestion system concepts and administrative practices.

For difficulties of suggestion system implementation, the employees highly worried about lack of the employees' participation, unfair assessment, inadequate understanding to create a suggestion and lack of attention from their management. Moreover, they were moderately concerned about interruptions during their work hours, increasing of workload and probably unattractive rewards.