

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

แนวทางการบริหารเครือข่าย: กรณีศึกษา เครือข่ายหน่วยงาน
บริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ

ชื่อผู้เขียน

นางสาวธนิยา วงศ์ไผ่

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัยยศ สันติวงษ์ ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ กรรมการ

อาจารย์ พิชญ์ลักษณ์ พิชญกุล กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าวิจัยแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการบริหารงานของเครือข่าย ปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานของเครือข่าย และแนวทางการบริหารเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ มีเครือข่ายหน่วยงานบริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ (NNSPSME) เป็นกรณีศึกษา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดค่าเป็นมาตราส่วน 5 ระดับ และคำถามปลายเปิด สร้างขึ้นโดยยึดแนวความคิดตาม Integrated Organization Model ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบภายนอกและองค์ประกอบภายในองค์กร

ประชากรที่ทำการศึกษาคือ ผู้บริหารหรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมายขององค์กรสมาชิกของเครือข่ายหน่วยงานบริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ จำนวน 18 องค์กร แต่เนื่องจากมี 3 องค์กรที่มีการโยกย้ายผู้รับผิดชอบไปประจำสาขาหรือสำนักงานอื่น จึงนำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพียง 15 องค์กรเท่านั้น

จากการศึกษาพบว่าองค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆ สรุปได้ดังนี้
องค์ประกอบภายนอกองค์กร

1. ด้านภารกิจหลักของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยรวม = 2.99) เนื่องจากภารกิจหลักไม่ชัดเจน
2. ด้านปัจจัยนำเข้าของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยรวม = 2.37) เนื่องจากที่ผ่านมาเครือข่ายยังไม่สามารถดึงเอาทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าของเครือข่ายได้อย่างเหมาะสม
3. ด้านผลผลิตของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยรวม = 2.42) เนื่องจากองค์กรสมาชิกเห็นว่าบริการของเครือข่ายไม่เหมาะสม

4. ด้านสิ่งแวดล้อมเฉพาะของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยรวม = 2.22) เนื่องจากว่าปริมาณและคุณภาพของบริการมีน้อย ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมายได้

5. ด้านสิ่งแวดล้อมทั่วไปของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยรวม = 2.80) เนื่องจากองค์กรสมาชิกไม่สามารถนำเอาสิ่งแวดล้อมที่เป็นโอกาสนี้มาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของเครือข่ายได้อย่างเต็มที่

องค์กรประกอบภายในขององค์กร

1. ด้านกลยุทธ์ของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยรวม = 2.32) เนื่องจากแผนกลยุทธ์ไม่ชัดเจน ไม่ใช่แผนกลยุทธ์ที่มาจากส่วนรวม

2. ด้านโครงสร้างของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยรวม = 2.49) เนื่องจากโครงสร้างไม่เหมาะสม

3. ด้านระบบของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยรวม = 2.29) เนื่องจากเครือข่ายยังไม่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ขาดมาตรฐานทำให้มีความยืดหยุ่นมาก และไม่มีกระบวนการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

4. ด้านเจ้าหน้าที่ของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยรวม = 3.40) เนื่องจากที่ผ่านมาเครือข่ายไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำ เพิ่งดำเนินการคัดเลือกเข้ามา องค์กรสมาชิกจึงมีความคาดหวังในตัวเจ้าหน้าที่มาก

5. ด้านรูปแบบการจัดการของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยรวม = 2.78) เนื่องจากรูปแบบการจัดการของเครือข่ายไม่ชัดเจน มุ่งเน้นตัวผู้ปฏิบัติงานมากกว่าวิธีการปฏิบัติงานทำให้เกิดปัญหาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายผู้รับผิดชอบไปยังสาขาหรือสำนักงานอื่น

6. ด้านวัฒนธรรมของเครือข่าย องค์กรสมาชิกมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยรวม = 2.65) เนื่องจากลำดับขั้นในการทำงานไม่ซับซ้อน มีความขัดแย้งทางวัฒนธรรมย่อยบ้าง แต่ไม่ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานมากนัก

และเมื่อประเมินผลการบริหารเครือข่ายจากองค์ประกอบข้างต้น ตามเกณฑ์ชี้วัด 6 เกณฑ์ คือ ความเหมาะสม ความมีเหตุผล ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความต่อเนื่อง และความยืดหยุ่น แล้วพบว่าไม่มีองค์ประกอบใดที่ผ่านเกณฑ์ 3.51

นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่าเครือข่ายมีปัญหาและอุปสรรคในหลายๆ ด้านที่ทำให้เครือข่ายไม่พัฒนา เช่น เป้าหมาย ภารกิจหลัก และกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน การบริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของ SMEs ได้ การขาดงบประมาณในการดำเนินงาน และความขัดแย้งของวัฒนธรรมย่อย เป็นต้น ดังนั้นเครือข่ายควรจะมีการประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เครือข่ายคงอยู่และพัฒนาก้าวหน้าต่อไป

Independent Study Title Guidelines of Network Management: A Case Study of the Northern Network of Service Providers for Small and Medium Enterprises

Author Miss Thaniya Wongfai

M.B.A.

Examining Committee:

Assist. Prof. Chaiyot Suntivong Chairman

Lecturer Dr. Nittaya Jariangprasert Member

Lecturer Pichayalak Pichayakul Member

Abstract

This independent study aimed at investigating the administrating strategies, obstacles and guidelines of network management. This case study was focused upon the northern network of service providers for small and medium enterprises. The data was collected through an interviewing form consisting of 5-level rating scales as well as open-ended questions. The tool was based upon the Integrated Organization Model that focused upon internal and external factors of the organization.

The population consisted of administrators or authorized persons of 18 members of northern network of service providers for small and medium enterprises. However, fifteen of them were recruited since the rest three of them were relocated elsewhere.

The study showed the member of organization's opinions as followed:

The external factors of the organization consisted of :

1. For the network's mission, they quoted it at fair level (Means = 2.99) because it was not clearly stated.
2. For the network's input, they quoted it at less level (Means = 2.37) because the network could not retrieve the existing resources properly.
3. For the network's output, they quoted it at less level (Means = 2.42) because they found that the network's services rendered were not appropriate.

4. For the network's specific environment factors, they quoted them at less level (Means = 2.22) because the quality and quantity were quite limited and could not meet up the actual needs of the target groups.

5. For the network's general environment factors, they quoted them at fair level (Means = 2.80) because they could not utilize those factors to the best.

The internal factors of the organization consisted of:

1. The network's strategies, they quoted them at less level (Means = 2.32) because the strategies were not clear; they were not sounded out from the majority of the members.

2. The network's structure, they quoted it at less level (Means = 2.49) because the structure was not appropriate.

3. The network's system, they quoted it at less level (Means = 2.29) because the system did not have clear working process and lacked of standard; flexibility was obvious and following up was ignored.

4. The network's staff, they quoted them at fair level (Means = 3.40) because the network hadn't had permanent staff and some of them were recently recruited; they were then highly expected.

5. The network's style, they quoted it at fair level (Means = 2.78) because the managing format was not clear since the concentration was made upon personnel but not upon the format itself; problems arose once the personnel relocation was practiced.

6. The network's culture, they quoted it at fair level (Means = 2.65) because the working sequences were not complicated. However, some conflicts, as far as the culture was concerned, were found but did not very seriously affect the working process.

When the evaluation was made over the administration according to those 6 indicators in terms of suitability, legitimacy, effectiveness, efficiency, continuity and flexibility, it was found out that none of them could surpass the level of 3.51.

Moreover the study showed that the network has encountered the problems and obstacles in many aspects, which impede the network's development, such as goal, mission and operation strategies were unclearly stated. The services that could not meet up the actual needs of SMEs. The lack of operating budget and the conflict of subcultures. Thus the network should assess the past outcomes to guide the improvement of network that lead to the prosperity and stability of network.