

อิทธิพลของความสามารถด้านการบริหารที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงาน และประสิทธิผลการดำเนินงาน

The Influence of Managerial Competence on Working Performance and Operation Effectiveness

สิทธิพร โพธิ์ระหงษ์^{1*}, พงศ์ธนวัฒน์ นวลดี² และณัฐพร ปรางงามเปล่ง³

Sitthiporn Porahong^{1*}, Pongtanawat Noundee² and Nattaporn Prangngampleng³

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Business Administration (Management), Bangkokthonburi University

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: porahong.s@gmail.com

Received: April 9, 2022; Revised: May 24, 2022; Accepted: May 30, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาอิทธิพลของความสามารถด้านการบริหารที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงาน และประสิทธิผลการดำเนินงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้วยวิธีคำนวณหา IOC และทดสอบความน่าเชื่อถือด้านการหาค่าสหสัมพันธ์ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach) วิเคราะห์สถิติพรรณนาขั้นพื้นฐาน (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ในการวัดคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้สถิติโมเดลสมการโครงสร้างในการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง ความสามารถบริหารทรัพยากรภายในองค์กร ส่งอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะในการทำงาน และส่งอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ความสามารถบริหารทรัพยากรภายนอกองค์กร และส่งอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ส่วน สมรรถนะในการทำงาน ส่งอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน อิทธิพลทางอ้อม พบว่า ความสามารถบริหารทรัพยากรภายใน ไม่ส่งอิทธิพลต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ความสามารถบริหารทรัพยากรภายนอก ไม่ส่งอิทธิพลต่อสมรรถนะในการทำงาน

ส่งอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน เมื่อพิจารณา อิทธิพลรวม พบว่า ความสามารถ
บริหารทรัพยากรภายใน ส่งอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งอิทธิพลทางลบต่อ
ประสิทธิผลการดำเนินงาน

คำสำคัญ: ความสามารถด้านการบริหาร; สมรรถนะในการทำงาน

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the influence of managerial competence on working performance and Operation Effectiveness. This research was the quantitative research from a sample of 400 people. The research measurement tool used in the research is a questionnaire checked its accuracy by the knowledgeable people. IOC calculated method was also done to check its accuracy in terms of Cronbach's method to provide its bi-relatedness for the research methodology. Analysis of basic descriptive statistics such as percentage of the respondents' personal attributes, mean, standard deviation and Structural Equation Modeling Analysis.

The results showed that when considering the direct influence, The ability to manage resources within the organization positively influenced work performance and negatively influenced operational efficiency. The ability to manage resources outside the organization. and positive influence on working performance positive influence on operating efficiency. negative influence on operational efficiency Indirect influence found that the ability to manage internal resources Does not affect performance negative influence on operational effectiveness Ability to manage external resources Does not affect performance positive influence on operational efficiency. Positive influence on work performance Negative influence on operating efficiency.

Keywords: Managerial Competence, Working Performance

บทนำ

การเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นมากมาย โดยเฉพาะการมาของ Covid-19 นั้นเป็นตัวเร่งให้ทุกธุรกิจต้องปรับตัวให้ธุรกิจเดินหน้าได้อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการจัดการความรู้ จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพราะหากไม่มีการจัดการองค์ความรู้ ความรู้หรือทักษะบางอย่างในการทำงานจะเป็นความรู้ที่เป็นของบุคคลเฉพาะคนเท่านั้นบุคคลอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกันไม่สามารถที่จะทำงานบางอย่างได้ ถ้าหากว่าไม่มีบุคคลคนนั้น ไม่สามารถนำความรู้จากตัวบุคคลมาจัดเก็บไว้ให้เป็นระบบเพื่อนำไปใช้ประโยชน์กับองค์กรได้ ข้อมูล ที่มีการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีลักษณะถูกต้องทันสมัยเชื่อถือได้ ยังไม่สามารถบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพสามารถบริการได้ทันทั่วถึง ดังนั้นวิสาหกิจต่าง ๆ ที่เป็น SMEs จะได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งในมุมปัจจัยบวกที่ได้แรงงานมาเสริม ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากภาครัฐ ทั้งปัจจัยลบที่เกิดสมองไหล ทั้งนี้ทั้งนั้น สิ่งที่ต้องเตรียมตัวแต่เนิ่น ๆ ที่สำคัญตอนนี้คือ สินทรัพย์ ที่มีความจำเป็นมาก ในการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า คือ การบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กร การให้

ความสำคัญต่อองค์ความรู้ที่เป็นทรัพย์สินก็เพราะว่าในองค์กรต่างๆ มีแหล่งความรู้ที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น แต่เกิดจากประสบการณ์ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงมานานนับสิบปี ทั้งประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จและประสบการณ์ที่เกิดปัญหาอุปสรรคต่างๆที่สามารถก้าวข้ามผ่านมาได้ องค์กรต้องคิดว่าจะมีวิธีการทำอย่างไรที่จะนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาเผยแพร่ให้กับบุคคลภายในองค์กรได้ต่อเนื่องและทั่วถึง จะเห็นว่าทั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ มีการปรับตัวและเตรียมพร้อมในทุกด้านเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพและสามารถแข่งขันได้ความรู้กลายเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยตรงสำหรับองค์กร เพื่อเสนอขายความคิดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งจากคำกล่าวแสดงให้เห็นว่าถ้าองค์กรใดไม่สามารถเรียนรู้และจัดการความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรได้นั้นย่อมอยู่รอดยากอย่างไรก็ตาม การที่องค์กรจะสร้างสรรค์ในสิ่งที่ทำให้องค์กรสามารถยืนหยัดอยู่ได้นั้นก็ต้องอาศัยสมาชิกทุกคนภายในองค์กรที่พร้อมจะเรียนรู้สิ่งใหม่ มีการแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) ระหว่างสมาชิก มีการรวบรวม จัดเก็บและสามารถเข้าถึงข้อมูลในการสร้างและประยุกต์เป็นความรู้ เพื่อสร้างสรรค์กระบวนการหรือวิธีการทำงานในลักษณะใหม่ ๆ

ผลรายงานวิจัยสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรต่อการทำงานในอนาคตในบริบทที่เหมาะสมกับองค์กรไทย ภายใต้ความร่วมมือบริษัท เออาร์ไอพี จำกัด (มหาชน) กับสถาบันวิจัยพัฒนา และสาธิตการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีการจำแนกสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในโลกอนาคตในบริบทขององค์กรธุรกิจไทย แบ่งกลุ่มสมรรถนะออกมาเป็น 3 กลุ่มสมรรถนะสำคัญ รวมทั้งสิ้น 10 สมรรถนะหลัก คือ

กลุ่มที่ 1 – สมรรถนะเพื่อการทำงานแบบมืออาชีพ (Working Professionally) ประกอบด้วย

1. ความสามารถในการจัดการปัญหามูลฐานการคิด (Thinking-based solution)
2. ความตั้งใจใฝ่รู้เพื่อการพัฒนา (Willingness to Learn)
3. ความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (Digital literacy)
4. ความฉลาดรู้ทางข้อมูล (Information literacy)

กลุ่มที่ 2 – สมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Working with Others)

1. ความสามารถในการมีอิทธิพลทางความคิด (Influencing and leading to goals)
2. ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (Interpersonal savvy)

กลุ่มที่ 3 – สมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร (Working to achieve goals)

1. ความสามารถในการระบุโอกาสที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กร (Opportunity Identification for Valuing Ideas)
2. ความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Dealing with ambiguity and risk)
3. ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Behavioral Flexibility & Adaptability)
4. ความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)

สมรรถนะดังกล่าว จะเป็นตัวแปรสำคัญในการทำงานยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2563)

ทั้งนี้ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน หลาย ๆ องค์กรได้ทำการเปลี่ยนแปลงให้รับกับยุคดิจิทัลปัจจุบัน ในหลากหลายรูปแบบ จากข้อมูลผลสำรวจจาก Chief Data Officer ทั่วโลกจากรายงานผลสำรวจของ Gartner ซึ่งเป็นองค์กรระดับโลกที่มักจะจับตาดูการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอยู่เสมอ ๆ โดยผลสำรวจนี้พบว่า อุปสรรคที่สำคัญต่อการสร้างทีมที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล อันดับที่ 1 คือ วัฒนธรรมขององค์กรที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Culture Challenge to accept change)

รองลงมาคือ เรื่องของทรัพยากรต่างๆที่ใช้สนับสนุนโครงการการเปลี่ยนแปลงนี้ (Resource and Funding to support the program) และรองลงมาจึงเป็นเรื่องการขาดความรู้ความเข้าใจในด้านข้อมูล Poor Data Literacy (Sharing a common understanding and Language around data, Analytics and outcomes) ตามมาด้วย การขาดทักษะที่จำเป็น หรือขาดคนที่เชี่ยวชาญ (Lack of Relevant skills or staff) และสุดท้ายคือการขาดความชัดเจนต่อเป้าหมายที่สำคัญ (Lack of focus in defining the most important initiative) (Gartner, 2020) จากผลสำรวจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ หากมองลึกลงไปในเรื่องนี้จะพบว่าการที่จะต้องเปลี่ยนแปลงคนหนึ่งคน ก็เป็นเรื่องที่ยากแล้ว แต่การเปลี่ยนแปลงคนทั้งองค์กรยิ่งเป็นเรื่องที่ยากกว่า ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดในการที่จะเปลี่ยนแปลงนี้ องค์กรต้องมีกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะช่วยในการเสริมแรงทางบวกให้กับคนในองค์กรของคุณ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่คุณต้องการ และเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กร (วัฒนธรรมดี วิบูลย์ชัยกุล, 2563)

ADGES (2562) การบริหารจัดการที่ล้มเหลวนั้นมักนำไปสู่ความวุ่นวายหรือเพิ่มความเครียดในองค์กรเสมอ ดังนั้นความต้องการในทักษะด้านการบริหารจัดการองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้นำทุก ซึ่งทักษะที่ผู้นำทุกคนต้องมีคือ

1. ทักษะการบริหารเวลา

การขาดแคลนทักษะด้านนี้เป็นต้นเหตุของปัญหามากมายภายในองค์กร ในฐานะผู้นำคุณต้องมั่นใจว่างานต่างๆ ดำเนินไปตามเวลาที่กำหนดไว้ รมัตระวังเรื่องของเดดไลน์ให้ดี เพราะงานบางอย่างไม่สามารถล่าช้าได้ เนื่องจากอาจทำให้องค์กรสูญเสียรายได้หรือเป็นการเพิ่มต้นทุนอย่างมหาศาล ลองเขียนรายการสิ่งที่ต้องทำในแต่ละวันและจัดการสิ่งเหล่านั้นอย่างเป็นระบบ

2. ความสามารถในการวางแผน

การวางแผนทำให้การจัดระเบียบองค์กรเป็นไปได้ง่ายขึ้น ขณะที่การทำงานที่ปราศจากการวางแผนอาจนำมาสู่ความล้มเหลวและเพิ่มความกดดันให้กับบุคลากรรวมถึงตัวเอง ดังนั้นตระหนักอยู่เสมอว่างานแต่ละอย่างต้องใช้การวางแผนและเวลาในการจัดการต่างกัน และควรปรับแผนให้เหมาะสมกับปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ด้วย

3. เข้าใจเรื่องกำหนดการ

ทักษะนี้อาจคล้ายคลึงกับการวางแผน แต่การทำความเข้าใจเรื่องกำหนดการจะเจาะลึกไปยังกำหนดของตารางเวลาต่าง ๆ มากกว่า การจัดตารางเวลาอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ควบคุมโครงการต่าง ๆ ได้มีประสิทธิภาพขึ้น ตลอดจนจัดการกับปัญหาที่ไม่คาดคิดได้ดีขึ้นอีกด้วย

4. ทักษะการจัดระเบียบทรัพยากร

การจัดระเบียบทรัพยากรคือการบริหารทรัพยากรหรือทุนที่มีเพื่อประโยชน์สูงสุด อาจเริ่มจากการกำหนดต้นทุนหรือสิ่งที่ต้องใช้สำหรับโครงการก่อนเริ่มทำงาน เป็นต้น

5. ความสามารถในการมอบหมายงาน

การมอบหมายงานคือศิลปะอย่างหนึ่ง เพราะผู้นำต้องรู้จักจุดอ่อนและจุดแข็งของทีมเป็นอย่างดี รวมถึงรู้ว่าบุคคลไหนเหมาะสมกับงานชิ้นนั้น

6. เข้าใจเรื่องลำดับความสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญของงานนำไปสู่การวางแผนที่ดีขึ้นและช่วยลดความเครียดได้ และมันจะทำให้คุณรู้สึกมั่นใจว่างานชิ้นไหนคืองานสำคัญที่สุดที่ต้องจัดการเป็นอันดับแรก

7. ความสามารถในการทำงานร่วมกัน

ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะช่วยให้ชีวิตง่ายขึ้น หากเรารู้ว่าต้องทำงานร่วมกับใคร การเข้าใจแนวคิด พฤติกรรม และแนวทางการทำงานของเขาจะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

8. เป้าหมายและการกำหนดเป้าหมาย

บุคคลที่มีทักษะการจัดการอยู่ในตัวมักค้นพบเป้าหมายของตนเองได้ดีกว่าและทำให้การพิชิตเป้าหมายนั้นเป็นเรื่องง่ายขึ้น ดังนั้นสิ่งแรกที่คุณควรทำเพื่อองค์กรคือ การกำหนดเป้าหมาย แล้วแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ ให้เป้าหมายสำเร็จจะตามมา

9. ความมีประสิทธิภาพ

การจัดระเบียบมากคู่กับความมีประสิทธิภาพเสมอ เช่น ในขั้นตอนการวางแผนโครงการ เราต้องจัดการแบ่งมันออกเป็นส่วนๆ เพื่อมองหาว่าใครเหมาะสมจะทำงานส่วนไหน จะมีขั้นตอนดำเนินการอย่างไร มีปัญหาและวิธีแก้ไขหรือไม่ สิ่งเหล่านี้คือตัวอย่างของการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ

10. การสื่อสารที่ชัดเจน

ผู้นำที่แข็งแกร่งจะมาพร้อมกับทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนเสมอ เพื่อให้คุณสามารถสื่อสารกับทีมหรือพนักงานได้ว่าตอนนี้เกิดอะไรขึ้นและสามารถชี้แจงปัญหาต่างๆได้ ลองเริ่มจากการอธิบายที่ง่ายและกระชับเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านนี้

11. ความสามารถในการดูแลตัวเอง

การจัดระเบียบชีวิตส่วนตัวก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ทานอาหารที่มีประโยชน์พักผ่อนให้เพียงพอ และดูแลตัวเองให้แข็งแรงอยู่เสมอ เพราะความเครียดหรือสุขภาพที่อ่อนแอจะส่งผลต่อการทำงานของเราในฐานะผู้นำ

ทักษะทั้ง 11 ข้อนี้คือสิ่งที่ผู้นำทุกคนควรมีเพราะมันจะทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น

ผู้วิจัยสนใจจึงศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความสามารถด้านการบริหารที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็น

ประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานและคุณภาพ
การให้บริการขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลความสามารถ
ด้านการบริหารที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการ
ทำงานและประสิทธิผลการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ความสามารถด้านการบริหารดังนี้ ทฤษฎีการมนุษย์
เครื่องจักร วัตถุประสงค์ การเงิน สารสนเทศ
การรู้จักคู่แข่ง การรู้จักลูกค้า ตลาดเป้าหมาย
การสื่อสาร

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย สมรรถนะ
ในการทำงาน ดังนี้ การใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน
สัมพันธภาพ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
การจัดการ ความเป็นผู้นำ และประสิทธิผลการ
ดำเนินงาน ดังนี้ ประสิทธิภาพด้านผลผลิต
ด้านความพึงพอใจของทีมงาน

การดำเนินการวิจัย

ข้อมูลเชิงทฤษฎี รวบรวมข้อมูลจาก
เอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร บทความ และ
เอกสารที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความสามารถด้าน
การบริหารประสิทธิผลการดำเนินงานของ
ทีมงานสมรรถนะในการทำงาน และการจัดการ
ความรู้

ข้อมูลเชิงประจักษ์ การดำเนินการวิจัย
ในครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยอาศัย
แบบสอบถามที่พัฒนาต่อมาจากการทบทวน
วรรณกรรม เก็บข้อมูลพนักงานในกลุ่มผู้ผลิต
สินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มในเขต
กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากโดยใช้สูตรของทาโร
ยามานะ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ
จำนวน 375 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการตอบ
แบบสอบถามไม่ครบตามจำนวน ผู้วิจัย
เพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บทั้งสิ้น
400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม
ที่ผ่านการทบทวนวรรณกรรม โดยแบบสอบถาม
มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ
คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ
ความสามารถด้านการบริหารแบบสอบถาม
เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)
5 ระดับ ข้อคำถามครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับ
1. ความสามารถในการบริหารทรัพยากร
2. ความสามารถในการรู้จักคู่แข่ง ความสามารถ
ในการรู้จักลูกค้า ความสามารถในการเลือก
ตลาดเป้าหมาย การสื่อสาร

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ
สมรรถนะในการทำงาน แบบสอบถามเป็น
มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ข้อคำถามครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับ 1. สมรรถนะด้านการไฝ่สัมฤทธิ์ในงาน 2. สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ 3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล 4. สมรรถนะด้านการจัดการ 5. สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ

ตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของทีมงานแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ข้อคำถามครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับ ด้านผลผลิต ด้านความพึงพอใจของทีมงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์สถิติพรรณนาขั้นพื้นฐาน (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ในการวัดคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ในส่วนสถิติพรรณนา

ตรวจสอบแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ (Structural Model) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ความกลมกลืนของแบบจำลอง (Goodness of Fit) ซึ่งอัตราส่วนไคสแควร์กับองศาความเป็นอิสระ (χ^2/df) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) ความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative Fix Index) ทั้งส่วน

Normed Fit Index (NFI) และ Comparative Fit Index (CFI) และดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือปรับมาตรฐาน (SRMR) สำหรับงานวิจัยฉบับนี้จะไม่วิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วย ค่า ไคสแควร์ (χ^2) แม้จะเป็นดัชนีวัดความกลมกลืนที่เป็นที่นิยมเนื่องจากการวิเคราะห์ ด้วย ค่า ไคสแควร์ (χ^2) จะมีข้อจำกัดในกรณีที่ n มีค่ามากเพราะจะทำให้ค่าไคสแควร์สูงมากจนอาจทำให้สรุปผลได้ไม่ถูกต้อง

ในส่วนสถิติสรุปอ้างอิง เพื่อตอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) โดยอาศัยรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรล (Linear Structural Relationship Model or LISREL Model) โดยใช้หลักการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรม LISREL หาค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) ค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และค่าอิทธิพลรวม (Total Effect) ของความสามารถบริหารทรัพยากรภายใน, ความสามารถบริหารทรัพยากรภายนอก และสมรรถนะในการทำงาน มีการค้นหาค่าปัจจัยของแต่ละตัวแปรด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ในตัวแปรแต่ละตัว

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสามารถด้านการบริหารทรัพยากรภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.80) โดยสามลำดับแรกได้แก่ ด้านการเงิน ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.78) ด้านวัตถุดิบ ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.79) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ เมื่อพิจารณา ความสามารถด้านการบริหารทรัพยากรภายใน ส่วนที่เป็นรายละเอียดระดับย่อยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญในสามลำดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารจัดหาวัตถุดิบได้มีคุณภาพมาตรฐาน ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.76) ผู้บริหารมีแผนในการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.82) และ ผู้บริหารมีการผลักดันนโยบายการบริหาร และใช้การผลิตแบบเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ความสามารถด้านการบริหารทรัพยากรภายนอก พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.79) โดยสามลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการรู้จักลูกค้า ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.78) การจัดการด้านการสื่อสาร ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ เมื่อพิจารณา ความสามารถด้านการบริหารทรัพยากรภายนอก ส่วนที่เป็นรายละเอียดระดับย่อย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญในสามลำดับแรก ได้แก่ เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ตอบโต้แสดง

ความคิดเห็น ($\bar{x} = 4.02$, S.D. = 0.78) ผู้บริหารเก็บรายละเอียดข้อมูลของลูกค้าได้ ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.80) และผู้บริหารทราบจำนวนคู่แข่งธุรกิจเดียวกัน ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.73) โดยสามลำดับแรกได้แก่ สมรรถนะด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.72) สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.74) และสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล กับสมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ เมื่อพิจารณา สมรรถนะในการทำงานส่วนที่เป็นรายละเอียดระดับย่อยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญในสามลำดับแรก ได้แก่ ท่านเอาใจใส่ต่อคุณภาพในการทำงานเพื่อให้งานทั้งหมดมีความถูกต้องตรงกับมาตรฐานในองค์กร ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.68) ท่านมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเติบโต เรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.72) และท่านได้ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายกับตนเองและมีมุ่งมั่นที่จะทำให้เป้าหมายนั้นประสบความสำเร็จ ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานของทีมงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.80) ประกอบไปด้วย

ประสิทธิผลการดำเนินงานของทีมงาน ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.78) และด้านผลผลิต ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ เมื่อพิจารณา ประสิทธิภาพการดำเนินงานของทีมงาน ส่วนที่เป็นรายละเอียดระดับย่อยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญในสามลำดับแรก ได้แก่ สมาชิกในทีมมีความผูกพันกัน สามัคคีและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.78) สมาชิกในทีม ทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่ ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.77) และสมาชิกในทีมงานมีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่เกี่ยวกับงานอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง พบว่า ความสามารถบริหารทรัพยากรภายในองค์กร ส่งอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะในการทำงาน ($\gamma = 0.17$) และส่งอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ($\beta = -0.36$) ความสามารถบริหารทรัพยากรภายนอกองค์กร และส่งอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะในการทำงาน ($\gamma = 0.51$) ส่งอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ($\beta = 0.53$) ส่วนสมรรถนะในการทำงาน ส่งอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ($\beta = -0.12$)

อิทธิพลทางอ้อม พบว่า ความสามารถบริหารทรัพยากรภายใน ไม่ส่งอิทธิพลต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งอิทธิพลทางลบต่อ

ประสิทธิผลการดำเนินงาน ($\beta = -0.46$) ความสามารถบริหารทรัพยากรภายนอก ไม่ส่งอิทธิพลต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ($\beta = 0.31$)

เมื่อพิจารณา อิทธิพลรวม พบว่า ความสามารถบริหารทรัพยากรภายใน ส่งอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะในการทำงาน ($\gamma = 0.25$) ส่งอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ($\beta = -0.81$)

อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยอิทธิพลความสามารถด้านการบริหาร ที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานพบว่า เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง ความสามารถบริหารทรัพยากรภายในส่งอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะในการทำงาน ในขณะที่ความสามารถในการบริหารทรัพยากรภายนอกส่งอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Beard, D., Lee, G., & Hogg, B (1994) ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าความสามารถในการบริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะในการทำงานในมิติต่าง ๆ และลักษณะของขีดความสามารถนั้นจะต้องเกิดจากความปรารถนาหรือความเต็มใจที่จะทำให้งานนั้นมีประสิทธิผล และความสามารถนี้สามารถถ่ายโอนจากงานหนึ่งสู่อีกงานหนึ่งได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Parry (1996)

ซึ่งมีแนวคิดว่าสมรรถนะในการทำงานมาจากความสามารถในการบริหารปัจจัยต่าง ๆ ความสามารถที่สนับสนุนแนวคิดในมุมมองด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของคำว่าขีดความสามารถว่า นอกจากขีดความสามารถจะเป็นความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ในการปฏิบัติงานทั้ง 3 จะต้องมีความสัมพันธ์กัน และมีผลต่อการแสดงบทบาทหน้าที่ รวมถึงความรับผิดชอบหลักของงานอื่นๆ โดยที่สามารถวัดและประเมินได้เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน และสามารถพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยการฝึกอบรมหรือพัฒนา และสอดคล้องกับ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และ นิคม เจียรจินดา (2561) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การคุณภาพจัดการขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะของการปฏิบัติงาน และสามารถทำนาย คุณภาพการให้บริการขององค์กรได้ และสอดคล้องกับ เบญญาภา เอกวัตร และพิชญ์ เฉลิมวัฒน์ (2556) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจริยธรรม และปัจจัย

สนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ทั้งนี้จากงานวิจัยของ สกิต นิยมญาติ (2564) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาพนักงานจากการวิจัยได้ค้นพบข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้ วิธีการต่าง ๆ ที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาพนักงานขององค์กรต่าง ๆ ที่สำคัญมีอยู่ 4 วิธี คือ การให้การศึกษาอย่างเป็นทางการ การประเมิน การให้ประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรมีนโยบายในการสนับสนุนให้บุคลากรในด้านต่าง เช่น ทักษะความรู้ คลิกลักษณะ แนวความคิด ทัศนคติ หรือค่านิยม เพื่อเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

2. ควรมีการศึกษาสมรรถนะหลักและสมรรถนะรองในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อการพัฒนาพนักงานให้แสดงสมรรถนะที่แท้จริงออกมา และรองรับการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ ความรับผิดชอบและลักษณะงาน ตลอดจนวินัยทัศนคติ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรใหม่

2. ในอนาคตควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในหลากหลายกลุ่มอาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ พิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากร
และประสิทธิผล และสามารถนำผลการวิจัยมา มนุษย์ใน องค์การต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). 10 สมรรถนะจำเป็นคนทำงานต้องมี. สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2564 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/social/906516>.
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19(ฉบับพิเศษ), 1-13.
- เบญญาภา เอกวัตร และพิษณุ เฉลิมวัฒน์ (2556) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 5(1), 292-306.
- วัฒนศักดิ์ วิบูลย์ชัยกุล. (2563). ขับเคลื่อนคนขับเคลื่อนไป Digital: พร้อมเทคนิค 4 ข้อในการเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์ไปสู่วัฒนธรรมในฝัน. สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2564 จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/how-to-cultivate-digital-culture/>.
- สถิต นิยมญาติ. (2564). การพัฒนาพนักงาน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 10(1), 55-70.
- ADGES. (2562). 11 ทักษะเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ที่ผู้นำสาย Smart ทุกคนต้องมี. สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2564 จาก <https://www.adges.net/>.
- Beard, D., Lee, G., & Hogg, B. (1994). *Competence development centers*. Berkshire: McGraw-Hill.
- Gartner. (2020). *Avoid 5 Pitfalls When Building Data and Analytics Teams*. Retrieved July 28, 2021 from <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/avoid-5-pitfalls-when-building-data-and-analytics-teams>.
- Parry, S.B. (1996). *The quest for competencies*. Training.