

รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ Model Developed Core Competencies of the Executive Department of the Wholesale Quintessential Roiy Khan Sara Sin

เกียรติสุดา แก้ววิศิษฐ์¹ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร² และภักดี โพธิ์สิงห์³
Kaitsuda Kaewwisit¹, Saowalak Kosonkittiumporn² and Pakdee Poseng³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ เพื่อสร้างรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ และเพื่อยืนยันรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยศึกษาในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ วิธีการดำเนินการดังนี้ ระยะเวลาที่ 1 การศึกษาศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 136 คน จากการคำนวณของตารางของ เคซี และมอร์แกน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ระยะเวลาที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ และ ระยะเวลาที่ 3 ยืนยันรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ และทำการตรวจสอบยืนยันรูปแบบ โดยวิธีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) จำนวน 15 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปหาน้อย คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.39) แรงจูงใจ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.29) บุคลิกภาพ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.27) ทักษะ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.22) การสื่อสาร (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.17) ความรู้ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.11) ประกอบกับปัจจัย พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร และอัตตมโนทัศน์ ที่มีอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : สมรรถนะหลักผู้บริหาร รูปแบบพัฒนา ห้างค้าส่ง

ABSTRACT

This research aims to study the factors that affect the performance of the executive Department of the Wholesale quintessential Roiy Khan Sara Sin to create a model of the core competencies of the executive Department of the Wholesale quintessential Roiy Khan Sara Sin. The study also confirms the model developed core competencies of the executive department of the wholesale quintessential Roiy Khan Sara Sin, the Khon Kaen, Maha Sarakham, Roi Et province in Kalasin and how to conduct the Phase 1 research papers. By studying the core competencies of the executive department of the wholesale quintessential Roiy Khan Sara Sin Phase 2 study of causal factors that can affect the performance of the executive Department of the Wholesale quintessential Roiy Khan Sara Sin. The sample of wholesalers in the executive department of the quintessential Roiy Khan Sara Sin is randomly simplified (Simple random sampling) 136 Calculation of a table of Casey and Morgan collected using scales. Data were analyzed by a computer program. The statistical analysis was used to test hypotheses, structural equation (Structural Equation Modeling: SEM), and the third generation model of the core competencies of the executive department of the wholesale quintessential Roiy Khan Sara Sin. And validate the model with experts' checkup (Connoisseurship) 15 the statistics mean.

Factors affecting the performance of the executive Department of the Wholesale quintessential Roiy Khan Sara Sin are order coefficient influenced by descending the personal characteristics (coefficient of influence equal to 0.39), motivation (coefficient of influence equal to 0.29), personality (coefficient of influence equal to 0.27), skills (coefficient of influence equal to 0.22), communications (the influence coefficient of 0.17), knowledge (coefficient of -0.11 influence) with the factor. Behaviors administrators and compressing the concept Influential indirect these factors affect the performance of the executive Department of the Wholesale quintessential Roiy Khan Sara Sin. The level of statistical significance is 05.

Keywords : core competencies of the executive, model developed, Department of the Wholesale

บทนำ

ห้างสรรพสินค้าเกิดขึ้นจากแนวคิดเรื่องความสะดวกในการจับจ่ายใช้สอยเป็นเป้าหมายหลัก จึงเป็นแหล่งรวมสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนเมือง ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจห้างสรรพสินค้าหรือเรียกว่า ห้างสรรพสินค้า คือร้านค้าขายปลีกขนาดใหญ่ที่มีสินค้าหลากหลายประเภทแยกตามแผนก โดยไม่มีการขายผ่านตัวแทนจำหน่าย ห้างสรรพสินค้ามักขายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับเสื้อผ้า เครื่องเรือน เครื่องใช้ในบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้ารวมถึงสายผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ สุขภัณฑ์ เครื่องสำอาง เครื่องเพชรพลอย เครื่องเขียน ของเล่น อุปกรณ์กีฬา เป็นต้น ธุรกิจห้างสรรพสินค้า บางแห่งอาจขายเฉพาะสินค้าลดราคาและมีพื้นที่ชำระเงินเป็นศูนย์กลาง ซึ่งโดยทั่วไปจะอยู่บริเวณด้านหน้าของห้างสรรพสินค้าและมักเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของร้านค้าย่อยที่อยู่ภายใต้บริษัทเดียวกันกับพื้นที่ใกล้เคียงที่เป็นแหล่งร้านค้ามากมายอย่างอันสร้างความสะดวกเพลิดเพลินให้กับผู้ซื้อด้วยสารพัดสินค้านานาชนิด จากแหล่งร้านค้าที่หลากหลายอันเป็นแหล่งนัดพบ ศูนย์รวมของแฟชั่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ เครื่องแต่งกาย ทันสมัยจากทุกมุมโลกนอกจากนั้นยังเลือกอร่อยได้กับร้านอาหารนานาชาติและเพลิดเพลินไปกับการชมภาพยนตร์ที่ทันสมัยรวมถึงการพักผ่อนสังสรรค์กับกิจกรรมนานาชาติ ดังนั้นจึงถือได้ว่าห้างสรรพสินค้าจัดเป็นธุรกิจที่มีความครบครันในเรื่องสินค้าและบริการ รวมไปถึงการสามารถตอบสนองผู้คนได้ทุกเพศทุกวัยอย่างต่อเนื่อง

ความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นความพยายามที่องค์กรทางธุรกิจหลาย ๆ องค์กรพยายามสร้างเพื่อให้เป็นจุดแข็งขององค์กรและเมื่อแต่ละองค์กรที่สามารถสร้างความได้เปรียบได้จะทำให้องค์กรนั้น ๆ มีขีดความสามารถทางการแข่งขัน (Competitiveness) ที่เหนือกว่าองค์กรธุรกิจอื่น ๆ (จรินทร์ อาสาทรงธรรม. 2553 : เว็บไซต์) ทั้งนี้การสร้างเสริมความได้เปรียบในการแข่งขันจัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็น

เป็นเกณฑ์ในการวัดความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรและองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันนั้นเมืองคัมภีร์ประกอบหลัก 3 ด้าน (สุวัฒน์ ศิริรินทร์. 2550 : 24) ได้แก่ ด้านกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) ด้านกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) และด้านกลยุทธ์การมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (Focus Strategy) ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจห้างสรรพสินค้านั้นจะประสบความสำเร็จในการแข่งขันได้ สิ่งที่ธุรกิจจะต้องพยายามทำให้ได้ คือ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องอันจะนำมาซึ่งความแตกต่างจากคู่แข่ง และผลักดันให้องค์กรธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้านั้น ๆ มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ห้างค้าส่งในเขตกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ คือ ร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ เป็นอีกเขตพื้นที่หนึ่งที่มีการแข่งขันในกลุ่มทุนทั้งในพื้นที่และกลุ่มทุนนอกพื้นที่เข้ามาดำเนินการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจค้าส่งอย่างเต็มที่ พร้อมยังมีการสร้างรูปแบบการบริการ การสร้าง ความน่าเชื่อถือในสินค้า ราคา บริการที่จะสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และการอำนวยความสะดวกอย่างสูงสุด ด้วยในสถานการณ์ปัจจุบัน เกิดการขยายตัวของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) รวมทั้งพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค ส่งผลให้ธุรกิจค้าส่ง และค้าปลีกรูปแบบใหม่ ซึ่งอาศัยความได้เปรียบทางด้านเงินทุน วิทยาการความรู้ รวมทั้งการนำเอาระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ จึงมีอำนาจในการต่อรอง ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้านความสะดวกสบายและความครบถ้วนของสินค้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อตลาดของธุรกิจค้าส่งห้างค้าส่งในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และธุรกิจค้าปลีกขนาดกลางลงอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสถานประกอบการทั่วไปมักประสบปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของห้างค้าส่งอยู่

ในระดับต่ำ จำแนกได้ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะต่าง ๆ แรงจูงใจ และความจริงจังเอาใจใส่ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในห้างค้าส่ง ระดับที่ 2 คือ ระดับกลุ่มหรือทีมงานในห้างค้าส่ง แต่ละที่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกลุ่ม คือ ภาวะผู้นำของหัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่ายตลอดจนโครงสร้างการแบ่งงานบทบาทของพนักงาน รวมทั้งบรรทัดฐานของห้างค้าส่ง ระดับที่ 3 คือ ระดับของห้างค้าส่ง ซึ่งเป็นองค์การหลัก ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ หรือทางเลือกใหม่ ๆ การบริการ กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมของห้างค้าส่ง ปัญหาของห้างที่มีประสิทธิผลต่ำมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยทั้ง 3 ระดับ กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดไปท้อแท้ สิ้นหวังในการทำงาน ขาดทีมงานที่ดี การไม่ได้รับการตอบสนองจากทางห้างให้ดำรงชีวิต และมั่นคงในงานที่ดีแล้ว ย่อมมีผลต่อความเจริญรุ่งเรืองของห้างแน่นอน ฉะนั้นการขจัดปัญหาเรื้อรังที่ซ่อนอยู่ภายในห้าง และจะนำผลดีมาในระยะยาว นั่นคือ การเพิ่มพัฒนาสมรรถนะหลัก

จากปัญหาและความจำเป็นอย่างยิ่งกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเจ้าของกิจการและผู้จัดการห้างค้าส่งฟาร์มมาร์ค จึงพิจารณากำหนดสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างที่สำคัญต่อการประกอบการ โดยทำการวิเคราะห์ค้นหาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่ง อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยละร้อยแก่สารสินธุ์
2. เพื่อสร้างรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยละร้อยแก่สารสินธุ์
3. เพื่อยืนยันรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยละร้อยแก่สารสินธุ์

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านทักษะ ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านอัตตมโนทัศน์ ปัจจัยด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยละร้อยแก่สารสินธุ์

2. รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยละร้อยแก่สารสินธุ์ มีพัฒนาการขึ้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปประยุกต์ใช้กับห้างค้าส่ง

ขอบเขตของการวิจัย

1. พื้นที่เป้าหมาย เป็นการศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยละร้อยแก่สารสินธุ์ 4 จังหวัด คือ จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดร้อยเอ็ด

2. ขั้นตอนของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) เพื่อ ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยละร้อยแก่สารสินธุ์

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) เพื่อสร้างรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยละร้อยแก่สารสินธุ์

ระยะที่ 3 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) ยืนยันรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยละร้อยแก่สารสินธุ์

4. ขอบเขตด้านเวลา ในการวิจัย ในห้วงระหว่าง เดือน มกราคม – สิงหาคม พ.ศ. 2559

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยระยะที่ 1

1. ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ คือ ผู้บริหารระดับสูงของห้างค้าส่ง(เจ้าของห้างค้าส่ง, กรรมการ, ผู้จัดการ, หัวหน้าแผนก, หัวหน้าฝ่าย, ผู้แทนผู้บริหาร) โดยการเลือกแบบเจาะจง จากห้างค้าส่ง ต่าง ๆ ในในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 จังหวัด (จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดร้อยเอ็ด) จำนวน 7 ห้างค้าส่ง รวมจำนวนประชากร 210 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารห้างค้าส่งในในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ คือ ผู้บริหารระดับสูงของห้างค้าส่ง(เจ้าของห้างค้าส่ง, กรรมการ, ผู้จัดการ, หัวหน้าแผนก, หัวหน้าฝ่าย, ผู้แทนผู้บริหาร) จากห้างค้าส่ง ต่าง ๆ ในในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 จังหวัด (จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดร้อยเอ็ด) จำนวน 136 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เคซี และมอร์แกน (Krejcie and.Morgan. 1970 : 607-610 อ้างถึงใน รุ่งสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 71)

3. การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

การวิจัยระยะที่ 3

กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการวิจัยในระยะที่ 2 ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ จำนวน 15 คน ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

เครื่องมือการวิจัย

1. ในระยะที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถามและแบบตรวจสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษา

ทฤษฎี แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2. ในระยะที่ 3 ใช้ แบบตรวจสอบยืนยันรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ ในการตรวจสอบยืนยันเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันรูปแบบ

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาคครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามและแบบตรวจสอบที่ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

ระยะที่ 1

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ

1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม และแบบตรวจสอบ

1.3 ศึกษาแบบสอบถาม แบบตรวจสอบของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.4 สร้างแบบสอบถาม และแบบตรวจสอบ โดยผ่านการแนะนำอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

ระยะที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระยะที่ 3 คือ แบบตรวจสอบยืนยัน รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ ที่ผู้วิจัยนำผลมาจากการวิจัยในขั้นตอนที่ 2 มาสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นร่างในการพิจารณา ในการตรวจสอบยืนยัน “(Connoisseurship)” เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มร้อยแก่น

สารสินธุ์ ทำการวิพากษ์ พร้อมให้คำแนะนำ รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์

2. การหาคุณภาพของแบบสอบถามคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 เครื่องมือวัดทุกฉบับ ได้ผ่านการพิจารณาด้านเนื้อหา ความหมาย และการใช้ภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความครอบคลุมตามโครงสร้างของเนื้อหา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ว่าข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ ที่ ได้ค่า IOC ระหว่างค่า 0.80-1.00 โดยผู้เชี่ยวชาญ 5

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และผ่านการตรวจสอบเชิงโครงสร้าง และเชิงเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรทางคำสั่ง จำนวน 40 แห่ง ในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 141)

4. จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อใช้เทคนิค (Item – Total Correlation) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถาม ได้คะแนนระหว่าง 0.45-0.88

5. นำข้อที่ได้ตามเกณฑ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่า 0.98

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปพบอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเดิม เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จนได้รับความเห็นชอบ จึงนำไปจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย

2. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือจากทางคำสั่ง ในเขตกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ ในการตรวจสอบสถิติกลุ่มประชากร และเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินจัดส่งแบบสอบถามถึง กลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนในกลุ่มตัวอย่าง โดยเริ่มส่งตั้งแต่วันที่ 1 เดือน กรกฎาคม 2559 จำนวน 136 ชุด ตามชื่อและที่อยู่ของทางคำสั่ง ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (กลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์) โดยแนบซองจดหมายตอบกลับไปพร้อมแบบสอบถามซึ่งกำหนดให้ส่งจดหมายตอบกลับทางไปรษณีย์ ภายใน 30 วัน

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 2

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหาร

2. วิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหาร

3. จัดทำร่างรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยการจำลองรูปแบบพัฒนา

ระยะที่ 3

การวิจัยขั้นตอนที่ 3 เป็นการสร้างรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยการตอบแบบตรวจสอบยืนยัน “(Connoisseurship)” โดยผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 15 คน การเก็บข้อมูลในการวิจัยในขั้นตอนที่ 3 นี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในระยะที่ 1

1.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2 สถิติวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง Path Analysis โดยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) (Joreskog Karl G. & Sorbom. 1998 : 70) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significant)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในระยะที่ 2

วิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหาร

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในระยะที่ 3

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อวิจารณ์และข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าและขอรับข้อเสนอแนะจากบทวิพากษ์ของผู้เชี่ยวชาญ ในส่วนของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ

3.1 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ขั้นตอนที่ 2 มาสร้างรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ เพื่อใช้เป็นร่างในการพิจารณา

3.2 นำมาจัดกลุ่ม สร้างรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ เพื่อใช้เป็นร่างรูปแบบในการพิจารณา

3.3 การยืนยันรูปแบบ โดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบยืนยัน โดยการตรวจสอบยืนยัน“(Connoisseurship)”

และนำผลจากการเสนอแนะมาปรับปรุงเป็นได้แก่ รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละสาระสินธุ์

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละสาระสินธุ์ โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปหาน้อย คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล (STYL) (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.39) แรงจูงใจ (MOTI) (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.29) บุคลิกภาพ (PESO) (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.27) ทักษะ (SKIT) (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.22) การสื่อสาร (COMM) (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.17) ความรู้ (KNOW) (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.11) ประกอบกับปัจจัย พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารและอัตตมโนทัศน์ ที่มีอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยโปรแกรมลิสเรล(LISREL) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

2. ผลการสร้างรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละได้รูปแบบในการพัฒนารูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละสาระสินธุ์ จำนวน 27 รูปแบบการพัฒนา ดังนี้

2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละสาระสินธุ์ ประกอบด้วย 3 แนวทางการพัฒนา คือ การพัฒนาการศึกษา การเสริมสร้างประสบการณ์ และการพัฒนาบุคลิกภาพ

2.2 ด้านการสื่อสาร รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านการสื่อสาร ของผู้บริหารทางคำสั่ง

ในกลุ่มร้อยละสามสิบสี่

2.3 ด้านพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร ของผู้บริหารทั้งห้าในร้อยละสามสิบสี่

2.4 ด้านทักษะ รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านทักษะ ของผู้บริหารทั้งห้าในร้อยละสามสิบสี่

2.5 ด้านความรู้ รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านความรู้ ของผู้บริหารทั้งห้าในร้อยละสามสิบสี่

2.6 ด้านอัตตมโนทัศน์ รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านอัตตมโนทัศน์ ของผู้บริหารทั้งห้าในร้อยละสามสิบสี่

2.7 ด้านแรงจูงใจ รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านแรงจูงใจ ของผู้บริหารทั้งห้าในร้อยละสามสิบสี่

2.8 ด้านบุคลิกภาพ รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านบุคลิกภาพ ของผู้บริหารทั้งห้าในร้อยละสามสิบสี่

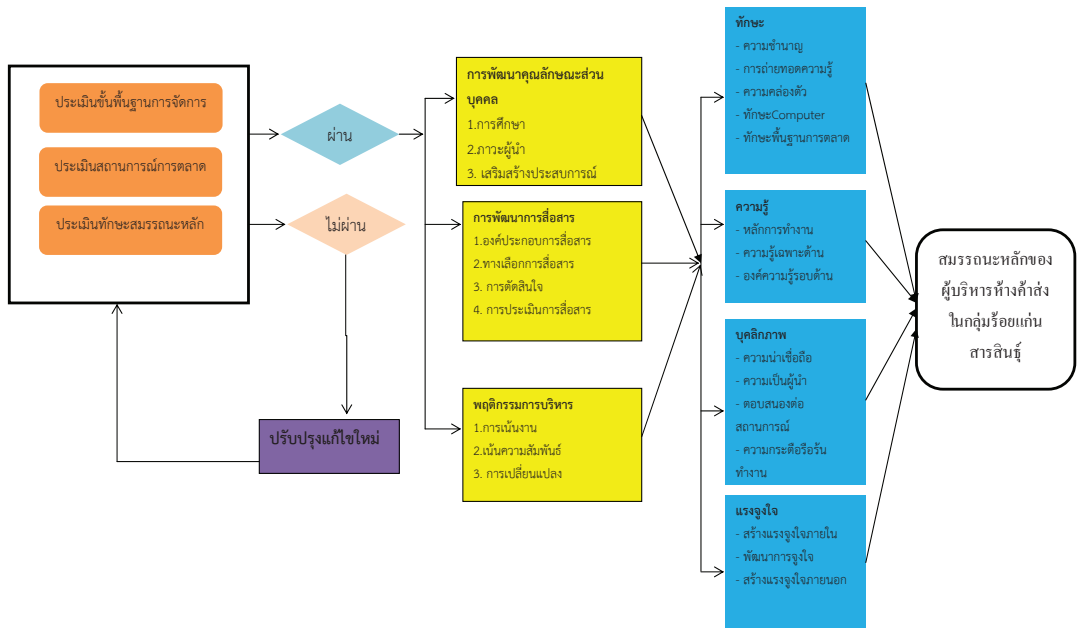
3. สร้างรูปแบบรูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในร้อยละสามสิบสี่ ที่ผ่านการประเมินความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญครอบคลุมปัจจัยทั้ง 8 ด้าน ประกอบด้วยกิจกรรมทั้งหมด 30 การพัฒนา รูปแบบ โดยผ่านการพิจารณาจำนวน 27 รูปแบบการพัฒนา โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

ทำงาน

บริหารงาน

สถานการณ์

- 3.1 การพัฒนาการศึกษา
- 3.2 พัฒนานองค์ความรู้รอบด้าน
- 3.3 พัฒนาความรู้เฉพาะด้าน
- 3.4 พฤติกรรมที่เน้นงาน
- 3.5 การพัฒนาความเป็นผู้นำ
- 3.6 การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง
- 3.7 การพัฒนาความน่าเชื่อถือ
- 3.8 การพัฒนาความกระตือรือร้น
- 3.9 การพัฒนาทางเลือกสื่อสาร
- 3.10 สร้างแรงจูงใจจากภายนอก
- 3.11 สร้างแรงจูงใจจากภายใน
- 3.12 การพัฒนาการถ่ายทอดความรู้
- 3.13 พัฒนาภาพลักษณ์
- 3.14 พฤติกรรมการเปลี่ยนแปลง
- 3.15 การเสริมสร้างประสบการณ์
- 3.16 พัฒนาการจูงใจ
- 3.17 การพัฒนาการตัดสินใจ
- 3.18 สร้างค่านิยมที่ดี
- 3.19 พฤติกรรมที่เน้นความสัมพันธ์
- 3.20 ประเมินการสื่อสาร
- 3.21 การพัฒนาทักษะคอมพิวเตอร์
- 3.22 พัฒนาความชำนาญในการ
- 3.23 การพัฒนาทักษะพื้นฐาน
- 3.24 การพัฒนาหลักการทำงาน
- 3.25 การสร้างปฏิสัมพันธ์
- 3.26 การพัฒนาวุฒิภาวะ
- 3.27 พัฒนาการตอบสนองต่อ



ภาพที่ 1 เกียรติสุตา Model รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งค้ำส่งในกลุ่มร้อยละสามสิบ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งค้ำส่งในกลุ่มร้อยละสามสิบ

จากการตั้งสมมติฐานในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า ปัจจัยด้านทักษะ ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านอัตตมโนทัศน์ ปัจจัยด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารมีผลต่อ รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งค้ำส่งในกลุ่มร้อยละสามสิบ

1.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งค้ำส่งในกลุ่มร้อยละสามสิบ กล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งค้ำส่งในกลุ่มร้อยละสามสิบ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล คือ 0.39 ทั้งนี้เพราะ ในคุณสมบัติของบุคคล

แต่ละคนนั้นมีความเป็นเอกลักษณ์ในตัวบุคคลที่จะทำให้นุคคลมีความสามารถในลักษณะต่างๆ ที่แตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นการมีลักษณะทางกายภาพคือ เพศ อายุ ที่ต่างกันย่อมบ่งบอกถึงสภาพะของการทำงานที่ต่างกันได้ในส่วนลักษณะบุคคลที่เป็นการสร้างเสริมเพิ่มเติม

จากความสามารถแต่ละบุคคล คือ ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งทางการบริหาร และประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหาร นั้นเป็นคุณสมบัติที่บุคคลจะเป็นผู้แสวงหาให้มีคุณสมบัติ ที่สูงขึ้นย่อมแสดงถึงคุณลักษณะที่ดีขึ้น สูงขึ้นในการทำงานที่จะก่อให้เกิด สมรรถนะหลักในการบริหารทั้งค้ำส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้วิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งค้ำส่งในกลุ่มร้อยละสามสิบ ประกอบด้วยคุณลักษณะ ทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งทางการบริหาร และประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหาร มีผลต่อ

สมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ 68 โดยเป็นทั้งคุณลักษณะทางกายภาพ และคุณสมบัติที่บุคคลสามารถแสวงหาเพิ่มเติมได้ นอกจากนี้จะมีคุณลักษณะบุคคลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะต้องมีความสำคัญ ได้แก่ 1) การพัฒนาการศึกษา เป็นการการพัฒนาคุณลักษณะบุคคลให้มีการศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น โดยเป็นลักษณะบุคคลเฉพาะให้มีคุณสมบัติที่สูงขึ้นในการที่ดำเนินการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป 2) การเสริมสร้างประสบการณ์ เป็นการส่งเสริมคุณลักษณะบุคคลให้มีความเข้าใจในระบบงานให้มากขึ้นผ่านการได้รับประสบการณ์ในการทำงานในด้านต่าง ๆ เกิดเป็นความเชี่ยวชาญในการอย่างลึกซึ้ง เข้าใจการทำงานได้ดีมีวิสัยทัศน์ และ 3) การพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นการพัฒนาคุณลักษณะบุคคลในการให้มีความเข้าใจในการบริการ การควบคุมตนเองได้ การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมที่ควรในการทำงานในองค์กรโดยมีองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานที่เป้าหมายร่วมกัน

1.2 ปัจจัยด้านการสื่อสาร มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ 68 โดยมีการจำแนกองค์ประกอบการสื่อสาร ทั้งผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร โดยมีการส่งมอบสารหลายทิศทาง คือ จากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารข้ามสายงาน และมีการใช้ข้อมูลข่าวสารการสนับสนุนทางเลือกและการประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจดำเนินงานต่างๆโดยสมาชิกในองค์กรหรือโดยผู้นำซึ่งเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดหรือสมาชิกของกลุ่มเห็นพร้อมต้องกันมากที่สุดประกอบการพิจารณาตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ปัจจัยด้านการสื่อสาร จึงมีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ 68 เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล คือ

0.17 ผู้วิจัยพบว่า การสื่อสาร เป็นช่องทางการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในการส่งต่อนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานได้ ถ้าขาดช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานย่อมมีอุปสรรคทำให้การสื่อสารด้อยประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องเลือกช่องทางในการสื่อสารให้เหมาะสม นอกจากผู้บริหารจะต้องคิดถึงเรื่องลักษณะพื้นฐานและความสามารถของพนักงานเพื่อที่จะเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมแล้วการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารควรที่จะนำช่องทางการสื่อสารหลายประเภทมาใช้ร่วมกันอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการสื่อสาร และผู้บริหารควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารตามลักษณะและจุดมุ่งหมายของเรื่องที่ต้องการจะส่งไปยังพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้รอบคอบ ซึ่งยังมีข้อคิดเห็นที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1) การพัฒนาทางเลือกสื่อสาร เป็นการพัฒนารูปแบบการสื่อสารโดย ค้นหาทางเลือกที่เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยมีการส่งมอบสารหลายทิศทาง คือ จากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารข้ามสายงาน

2) การพัฒนาการตัดสินใจ เป็นการพัฒนารูปแบบการสื่อสารโดยใช้ข้อมูลทางการสื่อสารในการประกอบการตัดสินใจที่ถูกต้อง มีการใช้ข้อมูลข่าวสารการสนับสนุนทางเลือก ตัดสินใจดำเนินงานต่างๆโดยสมาชิกในองค์กรหรือโดยผู้นำซึ่งเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดหรือสมาชิกของกลุ่มเห็นพร้อมต้องกันมากที่สุดประกอบการพิจารณาตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ประเมินการสื่อสาร เป็นการพัฒนารูปแบบการสื่อสารโดยการประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจดำเนินงานต่างๆโดยสมาชิกในองค์กรหรือโดยผู้นำซึ่งเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547 : 115) ให้กล่าวว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (Transfer and Understanding of Meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อ

สามารถส่งผลกระทบต่อความหมายและรับรู้เกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และเป็นเครือข่ายองค์การหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์การ (Organization Communication)”

1.3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหาร มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละสามสิบสี่

กล่าวได้ว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร มีส่วนสำคัญในการสร้างสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละสามสิบสี่ โดยที่พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารทางคำสั่งในเขตกลุ่มจังหวัดร้อยละสามสิบสี่ ประกอบด้วย พฤติกรรม การบริหาร 3 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมที่เน้นงาน พฤติกรรมที่เน้นความสัมพันธ์ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลง ที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างควบคู่ไปกับองค์ประกอบต่างๆร่วมกันเพื่อเกิดสมรรถนะที่ยั่งยืนได้

ผู้วิจัยพบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร คือ การประพฤติปฏิบัติของผู้บริหารที่แสดงออกในฐานะผู้นำเพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ผู้นำสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เงื่อนไข หรือ สิ่งแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลงไปโดยใช้กระบวนการจัดกิจกรรมการทำงานอย่างเป็นระบบ อย่างเหมาะสมเพื่อให้งานสำเร็จ และผู้ร่วมงานพึงพอใจการทำงาน จึงจะสามารถทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งยังมีข้อคิดเห็นที่ได้จากการวิจัย ดังนี้ 1) พฤติกรรมที่เน้นงาน เป็นการพัฒนาพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีความเฉพาะเจาะจงในการเน้นที่ผลผลิตของงานเป็นหลักในการทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยถือหัวใจสำคัญคืองานต้องสำเร็จตามเป้าหมาย 2) พฤติกรรมที่เน้นความสัมพันธ์ เป็นการพัฒนาพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีพฤติกรรมให้ความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ การสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ สร้างความผูกพันในองค์กรเป็นตัวผลักดันความสำเร็จขององค์กร

และ3) พฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงเป็นการพัฒนาพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีภาวะของเปลี่ยนแปลงหรือเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงให้ความสำคัญในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีต่อองค์กรในภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง

1.4 ปัจจัยด้านทักษะ มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละสามสิบสี่ผู้วิจัยพบว่า ในกระบวนการสร้างสมรรถนะหลักนั้นการที่บุคคล หรือผู้บริหารนั้นมีทักษะเป็นเรื่องที่สำคัญที่ต้องมีและมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ โดยการพัฒนาทักษะนั้นเป็นความชัดเจน และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้ จากการเรียนรู้ สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว สิ่งทีบุคคลรู้และสามารถหาได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น ดังนั้น ปัจจัยด้านทักษะ จึงมีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละสามสิบสี่ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล คือ 0.22 ซึ่งยังมีข้อคิดเห็นที่ได้จากการวิจัย ดังนี้ 1) การพัฒนาทักษะคอมพิวเตอร์ เป็นการพัฒนาสมรรถนะหลัก โดยเป็นการเข้าใจในเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ 2) พัฒนาความชำนาญในการบริหารงาน เป็นการพัฒนาสมรรถนะหลัก โดย มีความชัดเจน และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การนำทักษะในการทำงานมาใช้ในการบริหารงาน เกิดเป็นความชำนาญในการทำงานที่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ดี 3) การพัฒนาการถ่ายทอดความรู้ เป็นการพัฒนาสมรรถนะหลัก โดยสามารถสร้างขึ้นได้ จากการเรียนรู้ สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การส่งต่อองค์ความรู้ให้องค์กรทั้งองค์กรในการทำงาน และ4) การพัฒนาทักษะพื้นฐาน เป็นการพัฒนาสมรรถนะหลัก โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะพื้นฐานที่ควรมี

ในการทำงาน เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2556 : 104) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะโดยอธิบายในเรื่องของ ทูมมนุษย์ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ที่คนแต่ละคนได้สั่งสมไว้ในตัวเอง ซึ่งสามารถนำมาสร้างคุณค่าให้กับตนเองและทำให้องค์กรเจริญเติบโต สอดคล้องกับแนวคิดของ สมศักดิ์ พรหมเตือ (2557 : 155) ได้อธิบายคุณลักษณะ ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์กร คือ องค์กรมีโครงสร้างภายนอก และภายในที่แข็งแกร่ง เช่น มีโครงสร้างที่กะทัดรัด มีระบบการตัดสินใจ มีข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารที่ดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีจำนวนเพียงพอ มีงบประมาณเพียงพอ มีระบบจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนเทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยในการดำเนินนโยบายขององค์กรมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

1.5 ปัจจัยด้านความรู้ มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ 80 สาระสินธุ์กล่าวได้ว่า ความรู้เกี่ยวกับเป็นปัจจัยอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ 80 โดย เป็นความเข้าใจในเรื่องบางเรื่อง หรือสิ่งบาง สิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อเป้าหมายบางประการ ความสามารถในการรู้บางอย่าง ความรู้ในทางปฏิบัติ มักเป็นสิ่งที่ทราบกันในกลุ่มคน และในความหมายนี้เองที่ความรู้นั้นถูกปรับเปลี่ยนและจัดการในหลาย ๆ แบบ สิ่งที่คุณคนรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง ดังนั้น ปัจจัยด้านความรู้ จึงมีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ 80 สาระสินธุ์เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล คือ -0.11 ซึ่งยังมีข้อคิดเห็นที่ได้จากการวิจัย ดังนี้ 1) การพัฒนาหลักการทำงาน เป็นการพัฒนาความรู้ในความเข้าใจด้านหลักการทำงานในองค์กร เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ นำหลัก

การทำงานมาปรับประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) พัฒนาความรู้เฉพาะด้าน เป็นแนวทางการพัฒนาที่ต้องพัฒนาความรู้ในด้านที่มีความเฉพาะเจาะจงให้มีความเชี่ยวชาญ ความเข้าใจในเรื่องบางเรื่อง หรือสิ่งบางสิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อเป้าหมายบางประการ ความสามารถในการรู้บางอย่าง ความรู้ในทางปฏิบัติมักเป็นสิ่งที่ทราบกันในกลุ่มคน 3) พัฒนาน้องความรู้รอบด้าน เป็นการพัฒนาความรู้ ภายในองค์กรจากบุคคลต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่รอบด้านสามารถอธิบายการทำงานได้ทั้งองค์กรในความหมายนี้ ยังรวมถึง

การปรับเปลี่ยนและจัดการในหลาย ๆ แบบ สิ่งที่คุณคนรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมืองสอดคล้องกับแนวคิดของ รัตนารักษ์ ศรีพยัคฆ์ (2550 : 30) กล่าวว่า การที่คุณคนจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่คุณคนมีอยู่ คือทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่น ๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของสมศักดิ์ พรหมเตือ (2557 : 159-160) ได้อธิบายเกี่ยวกับความรู้ ในด้านที่เป็นปัจจัยด้านทุนเฉพาะบุคคล (Individual Human Capital) ประกอบด้วย คุณสมบัติเฉพาะของบุคคล เช่น ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ ความกล้าหาญ คุณธรรมต่าง ๆ บารมี สถิติปัญญา การค้นคิดประดิษฐ์ ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน ความเป็นผู้นำ จะถ่ายทอดไปสู่คนอื่นโดยตรงไม่ได้ ประกอบด้วย ทักษะ ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน ความเป็นผู้นำ ความกล้าหาญคุณธรรมต่างๆ บารมี ทุนความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ โดยประกอบด้วย

1.6 ปัจจัยด้านด้านอัตตมโนทัศน์ มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ 80 สาระสินธุ์จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านด้านอัตตมโนทัศน์ เป็นปัจจัยด้านด้านอัตตมโนทัศน์ มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ

แก่นสารสินธุ์ โดย เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ การรับรู้ และเจตคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อตนเองในทุกๆ ด้าน ซึ่งเป็นผลมาจากเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสิ่งแวดล้อม อันเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ กล่าวได้ว่า อัตมโนทัศน์เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อตนเองในทุกๆ ด้านทั้งในด้านบวกและด้านลบ อัตมโนทัศน์เป็นองค์ประกอบสำคัญของบุคลิกภาพ มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมและการปรับตัวของบุคคล การที่บุคคลมี อัตมโนทัศน์ต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยแต่ละบุคคลจะแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับอัตมโนทัศน์ของตน อัตมโนทัศน์เป็นกลไกสำคัญที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการไปพร้อมกับการเจริญเติบโตทางด้านร่างกายและพัฒนาการทางความสามารถแล้ว อัตมโนทัศน์ยังเปลี่ยนแปลงไปตามประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการดำเนินชีวิตประจำวัน การปะทะสัมพันธ์กับสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบกาย ซึ่งแต่ละคนย่อมมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้หากได้รับการส่งเสริมหรือพัฒนาอัตมโนทัศน์ในแนวทางที่เหมาะสมจะเป็นการช่วยให้มีอัตมโนทัศน์ที่สูงขึ้นได้นั่นเอง ซึ่งยังมีข้อคิดเห็นที่ได้จากการวิจัย ดังนี้ 1) สร้างค่านิยมที่ดี เป็นการพัฒนาอัตมโนทัศน์ โดยการให้ความสำคัญในค่านิยมที่ดีเป็นแกนหลักในองค์กรได้ยึดถือปฏิบัติในการนำพาองค์กรประสบผลสำเร็จ เช่นการให้ความสำคัญต่อค่านิยมการทำงานที่ตรงต่อเวลา การซื่อสัตย์ 2) พัฒนาภาพลักษณ์ เป็นการพัฒนาอัตมโนทัศน์ โดยเป็นการสร้างในตัวบุคคลให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากการปฏิบัติงานที่จริง ตั้งใจทำ ทำได้ตามเป้าหมายขององค์กร เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น และ3) การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นการพัฒนาอัตมโนทัศน์ โดย เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของตน หรือ

สิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ การรับรู้ ในการทำงานที่สามารถทำงานได้บรรลุความสำเร็จได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลฤดี จันทรแก้ว (2556 : 130) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอัตมโนทัศน์มีความสัมพันธ์ กับจิตสาธารณะของนักศึกษา อันเนื่องจากการที่นักศึกษามีความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองในด้านความสามารถของตนที่เกี่ยวข้องกับการเป็นคนมีเหตุผล ใช้ความคิดได้ดี ทางานร่วมกับเพื่อน ๆ และคนอื่นๆ เป็นไปด้วยดี มีความรู้สึกยินดีกับผู้ประสบผลสำเร็จ มุ่งมั่นกับงานตนเองและมีความเสียสละพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นเมื่องานตนสำเร็จ

1.7 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ 100
สารสินธุ์ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะตัวในตัวบุคคลที่จะแสดงออกทางการบริหาร และยังเป็นแบบแผนพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่ถูกหล่อหลอมมาจากประสบการณ์ที่สะสมมา ประกอบกับวัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีการปรับตัว และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่ตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ที่เผชิญโดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความกระตือรือร้น การร่วมมือ เป็นต้น ดังนั้นบุคลิกภาพ จึงส่งผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่มร้อยละ 100 แก่นสารสินธุ์เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล คือ 0.27 ทั้งนี้ เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดีเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นในการบริหารที่จะสร้างความสำเร็จในการบริหารได้อย่างมีผลสัมฤทธิ์ โดยมีองค์ประกอบปัจจัย คือ 1) การพัฒนาความน่าเชื่อถือ เป็นการพัฒนาบุคลิกภาพในการสร้างสมรรถนะในการทำงาน โดยส่งเสริมให้

พัฒนาลักษณะเฉพาะตัว และนำประสบการณ์มาใช้สร้างวัฒนธรรม การเรียนรู้ มีวิธีการปรับตัวที่ดี ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) 2) การพัฒนาความเป็นผู้นำ เป็นการพัฒนาบุคลิกภาพ ในการสร้างสมรรถนะในการทำงาน โดยการเข้าใจในเรื่อง ความเป็นผู้นำที่ดี การมีภาวะผู้นำ ในแต่ละสถานการณ์ในการทำงาน 3) พัฒนาการตอบสนองต่อสถานการณ์ เป็นการพัฒนาบุคลิกภาพ ในการสร้างสมรรถนะในการทำงาน โดยการเข้าใจการทำงานที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ให้สามารถปรับบุคลิกภาพให้ทันต่อการบริหารองค์กร ได้อย่างดี และ 4) การพัฒนาความกระตือรือร้นทำงาน เป็นการพัฒนาบุคลิกภาพ ในการสร้างสมรรถนะในการทำงาน โดยการกระตุ้นทั้งตนเอง และผู้ร่วมการให้มีความเข้าใจในผลสำเร็จขององค์กรที่เกิดจากการทำงานที่เต็มความสามารถ สอดคล้องกับ ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Costa and McCrae (เสาวรส อรุณคง, 2550 : 10-14) ได้แบ่งบุคลิกภาพเป็น 5 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบหัวน้าว, บุคลิกภาพแบบแสดงตัว, บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์, บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

1.8 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าส่วในกลุ่มร้อยละ สาสินธุ์ กล่าวได้ว่า แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่แฝงในตัวบุคคลที่ทำให้การบริหารงานของทั้งห้าส่วในการทำงานที่มีความคาดหวังต่อความสำเร็จขององค์กร หรือของตัวบุคคลให้มีความสำเร็จ แรงจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่กระตุ้น ผลักดัน ชักจูงให้บุคคลทำพฤติกรรมหรือไม่ทำพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง แรงจูงใจนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพยายามในอนาคตที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมและพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้อาจไม่เป็นผลทันที ผลของแรงจูงใจจะสังเกตเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในความคิดเห็น การรับรู้และการแสดงออก รวมทั้งการ

เปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ด้วย นอกจากนั้น แรงจูงใจยังมีความสำคัญต่อบุคคล ต่อผู้บริหารและต่อการสร้างสมรรถนะใน

ดังนั้น แรงจูงใจจึงส่งผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าส่วในกลุ่มร้อยละ สาสินธุ์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 0.29 ทั้งนี้ เพราะแรงจูงใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานโดยที่บุคคลในองค์กรต้องมีแรงจูงใจที่ดีถึงจะทำงานได้อย่างมีคุณภาพ โดยเป็นหน้าที่ขององค์กรหรือผู้บริหารต้องวางแผนในการสร้างแรงจูงใจให้เป็นการกระตุ้นการทำงานให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่อธิบายไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการมากมายหลายอย่างและความต้องการจะมีตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ความต้องการเหล่านั้นจัดลำดับขั้นได้ 5 กลุ่ม จากลำดับความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการขั้นสูง (สุพานิ สฤษฏ์วานิช. 2549 : 196-197) สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 48-50) สอดคล้องกับแนวคิดของ รติพร ถึงฝั่ง และโกศล จิตวิรัตน์ (2555 : 8) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการคนดีและคนเก่ง (Talent Management) นั้นฝ่ายบุคคลต้องมีการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพเริ่มตั้งแต่การสรรหาและการระบุคนเก่ง (Talent Identification) การพัฒนาและอบรม การจ่ายค่าตอบแทนและให้รางวัล (Talent Compensation and Rewarding) และการธำรงรักษาคคนเก่ง (Talent Retention) ให้อยู่กับองค์กรในระยะยาวด้วยการทำให้คนเก่งเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมกับเป้าหมายที่องค์กรต้องการและมีการวัดผลการปฏิบัติงานและมีการป้อนข้อมูลย้อนกลับให้พนักงานรับทราบ ผู้วิจัยพบว่า แรงกระตุ้นหรือแรงแห่งความพยายามอย่างมีทิศทางเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ตนต้องการ แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของ

บุคคล แรงจูงใจที่ดีต้องสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายขององค์กรและบุคลากรเพื่อให้บุคลากรกระทำบางสิ่งบางอย่างอย่างสมัครใจ เต็มใจ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาการทำงาน รักษาผลประโยชน์ต่อองค์กร เป็นต้น แรงจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น ความทุ่มเทและความพยายามในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน อันเกิดจากความสำเร็จในงาน การได้รับการยกย่อง ได้รับผดชอบในงาน ลักษณะงานที่ทำทนายเหมาะสมกับระดับความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในความต้องการที่แท้จริงของบุคคลจึงจะสามารถจัดให้มืองค์ประกอบเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลได้แรงจูงใจ มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรุ่มร้อยละ 80 คือ เป็นสิ่งกระตุ้นการสร้าง การผลิต การบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่อย่างไรก็ตามในการมีแรงจูงใจ ที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรุ่มร้อยละ 80 นอกจากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีอีกที่ค้นพบจากการวิจัยหลายปัจจัย ประกอบไปด้วยปัจจัยดังนี้ 1) พัฒนาการจูงใจ เป็นการพัฒนาระบบการสร้างวิธีการจูงใจ การใช้การจูงใจ แรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อพัฒนาสมรรถนะขององค์กร 2) การสร้างแรงจูงใจจากภายใน เป็นการพัฒนาสมรรถนะอย่างหนึ่งโดยการ สร้างหรือกระตุ้นแรงจูงใจจากภายใน เช่น ความสนใจ ทศนคติ ความต้องการ ของตัวบุคคลให้มีการพัฒนา และ3) การสร้างแรงจูงใจจากภายนอก เป็นการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานโดยการสร้างแรงจูงใจ จากภายนอก เช่น บุคลิกภาพ การลงโทษและการให้รางวัล เป็น สิ่งที่อยู่ภายในของบุคคล มีอิทธิพลทำให้กำหนดทิศทางและการใช้ ความพยายามในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การจูงใจจึงเป็นสิ่งร้ายซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมรักษาพฤติกรรม และการกระทำหรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลที่มี

พฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสอดคล้องกับแนวคิดของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 81) กล่าวว่า แรงจูงใจที่ถูกต้องและเหมาะสมจะกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจ เต็มใจและทุ่มเททำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด

2. รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรุ่มร้อยละ 80 ในการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรุ่มร้อยละ 80 ผู้วิจัยได้ข้อสังเกตจากการวิจัยดังนี้

2.1 การพัฒนาคุณลักษณะบุคคล ในการพัฒนาคุณลักษณะบุคคล เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรุ่มร้อยละ 80 การพัฒนาคุณลักษณะบุคคลเป็นอีกแนวทางการพัฒนาที่ต้องได้รับการพัฒนาให้ผู้บริหารทั้งห้าในกรุ่มร้อยละ 80 ได้มีการพัฒนา โดยต้องมีการพัฒนาการศึกษา ให้มีการศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น มีคุณสมบัติที่สูงขึ้น มีลักษณะบุคคลเฉพาะดำเนินการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การพัฒนาเสริมสร้างประสบการณ์ให้มีความเข้าใจในระบบงานให้มากขึ้น มีความเชี่ยวชาญในการอย่างลึกซึ้ง เข้าใจการทำงานได้ดี มีวิสัยทัศน์และการพัฒนาวิวัฒนาการ มีความเข้าใจในการบริการ การควบคุมตนเองได้ การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมที่ควรในการทำงานในองค์กรโดยมืองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ ใน มีการทำงานที่เป้าหมายร่วมกัน

2.2 การพัฒนาด้านการสื่อสาร รูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรุ่มร้อยละ 80 นั้นมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างสมรรถนะหลักของผู้บริหาร โดยการพัฒนาสื่อสาร คือ การพัฒนาทางเลือกสื่อสาร ซึ่งจะต้องมีการส่งมอบสารหลายทิศทาง การพัฒนาการตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลทางการสื่อสารในการประกอบการตัดสินใจที่ถูกต้อง มีการใช้ข้อมูลข่าวสารการสนับสนุนทางเลือกตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ และการประเมินการสื่อสารโดยการประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ

ใจดำเนินงานต่างๆซึ่งเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

2.3 การพัฒนาด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหาร การพัฒนาด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหาร เป็นการพัฒนารูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรู๊ปร้อยแก่นสารสินธุ์ อีกรองค์ประกอบหนึ่ง โดยต้องมี การพัฒนาพฤติกรรมที่เน้นงานเป็นการพัฒนาพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีความเฉพาะเจาะจงในการเน้นที่ผลผลิตของงานเป็นหลักในการทำงาน การพฤติกรรมที่เน้นความสัมพันธ์ การสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ สร้างความผูกพันในองค์กรเป็นตัวหลัก ด้านความสำเร็จขององค์กร และการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนแปลง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีต่อองค์กร ในภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง

2.4 การพัฒนาด้านทักษะ ในการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรู๊ปร้อยแก่นสารสินธุ์ นั้นสิ่งที่ขาดไม่ได้คือการพัฒนาด้านทักษะ โดยที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะคอมพิวเตอร์ การเข้าใจในเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การพัฒนาความชำนาญในการบริหารงาน โดยมีความชัดเจน และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การนำทักษะในการทำงานมาใช้ในการบริหารงาน เกิดเป็นความชำนาญในการทำงานที่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ดี และการพัฒนาการถ่ายทอดความรู้ โดยสามารถสร้างขึ้นได้ จากการเรียนรู้ สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การส่งต่อองค์ความรู้ให้องค์กรทั้งองค์กรในการทำงาน

2.5 การพัฒนาด้านความรู้ ในการพัฒนาด้านความรู้ เป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรู๊ปร้อยแก่นสารสินธุ์ให้ได้มากที่สุดเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนารูปแบบพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรู๊ปร้อยแก่นสารสินธุ์โดยต้องมี การพัฒนาหลักการทำงาน พัฒนาความรู้เฉพาะด้าน และพัฒนาองค์ความรู้รอบด้าน

2.6 การพัฒนาด้านอัตตมโนทัศน์ การพัฒนาด้านอัตตมโนทัศน์ จะเกิดขึ้นได้นั้นสิ่งสำคัญต้องเริ่มการพัฒนาการสร้างค่านิยมที่ดี เช่น การให้ความสำคัญต่อค่านิยมการทำงานที่ตรงต่อเวลา การซื่อสัตย์ การพัฒนาภาพลักษณ์ โดยเป็นการสร้างในตัวบุคคลให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากการปฏิบัติงานที่จริง ตั้งใจทำ ทำได้ตามเป้าหมายขององค์กร และการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง

2.7 การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ ในการพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรู๊ปร้อยแก่นสารสินธุ์ ประกอบหลักในการนำพาที่จะสร้างสมรรถนะหลักของผู้บริหารทั้งห้าในกรู๊ปร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยต้องให้ความสำคัญ ในการพัฒนาความน่าเชื่อถือ โดยส่งเสริมให้พัฒนาลักษณะเฉพาะตัว และนำประสบการณ์มาใช้ สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ มีวิธีการปรับตัวที่ดี ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล การพัฒนาความเป็นผู้นำ โดยการเข้าใจในเรื่องความเป็นผู้นำที่ดี การมีภาวะผู้นำ ในแต่ละสถานการณ์ในการทำงาน

การพัฒนาการตอบสนองต่อ โดยการเข้าใจการทำงานที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ที่แตกต่างกัน ให้สามารถปรับบุคลิกภาพให้ทันต่อการบริหารองค์กร ได้อย่างดี และ การพัฒนาความกระตือรือร้น โดยการกระตุ้นทั้งตนเอง และผู้ร่วมการให้มีความเข้าใจในผลสำเร็จขององค์กรที่เกิดจากการทำงานที่เต็มความสามารถ

2.8 การพัฒนาด้านแรงจูงใจ การพัฒนาแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ข้างในตัวบุคคลที่ต้องได้รับการกระตุ้นอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการเสริมสร้างสมรรถนะของผู้บริหารได้โดยจะต้องมีการพัฒนากระบวนการสร้างวิธีการจูงใจ การใช้การจูงใจ แรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อพัฒนาสมรรถนะขององค์กร การสร้างแรงจูงใจจากภายใน เช่น ความสนใจ ทักษะคติ ความต้องการ ของตัวบุคคล ให้มีการพัฒนา และ การสร้างแรงจูงใจจากภายนอก

เช่น บุคลิกภาพ การลงโทษและการให้รางวัล การจูงใจ จึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายใน ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาคุณลักษณะบุคคล เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารห้างค้าส่งจะต้องให้ความสำคัญ ในการพัฒนาการศึกษาของผู้บริหาร การเสริมสร้างประสบการณ์ และการพัฒนาวุฒิภาวะ ให้ดีขึ้น จึงช่วยสร้างสมรรถนะหลักได้ดี

2. ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาด้านการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนา จึงต้องมี การพัฒนาทางเลือกสื่อสาร ซึ่งจะต้องมีการส่งมอบสารหลายทิศทาง การพัฒนาการตัดสินใจ และการประเมิน การสื่อสาร

3. ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาด้านพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร เป็นรูปแบบที่มีความสำคัญจึงต้องต้องมีการพัฒนาพฤติกรรมที่เน้นงาน การพัฒนาการพฤติกรรมที่เน้นความสัมพันธ์ และการพัฒนาการพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลง การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่

4. ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาด้านทักษะ เป็นแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะหลัก โดยต้องให้ความสำคัญใน การพัฒนาทักษะคอมพิวเตอร์ การเข้าใจในเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาความชำนาญในการบริหารงาน และการพัฒนาการถ่ายทอดความรู้ ในองค์กรได้

5. ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาด้านความรู้ เป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนา จึงควรพัฒนาในการส่งเสริมสิทธิการพัฒนาหลักการทำงาน พัฒนาความรู้เฉพาะด้าน และพัฒนาองค์ความรู้รอบด้าน ให้มีความรู้ความเข้าใจในระบอบงาน

6. ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาด้านอัตตม

โนทัศน์ เป็นรูปแบบที่มีความสำคัญที่มีผลทางอ้อม จึงต้องต้องมีการพัฒนาการสร้างความนิยมที่ดี เช่น การให้ความสำคัญต่อค่านิยมการทำงานที่ตรงต่อเวลา การซื่อสัตย์ การพัฒนาภาพลักษณ์ และการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง

7. ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาด้านด้านบุคลิกภาพ เป็นแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะหลัก โดยต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาความเป็นผู้นำ การพัฒนาความน่าเชื่อถือ โดยส่งเสริมให้พัฒนาลักษณะเฉพาะตัว และนำประสบการณ์มาใช้สร้างวัฒนธรรม การเรียนรู้ มีวิธีการปรับตัวที่ดี

8. ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาด้านแรงจูงใจ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารห้างค้าส่งจะต้องให้ความสำคัญ กระบวนการสร้างวิธีการจูงใจ การใช้การจูงใจแรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อพัฒนาสมรรถนะขององค์กร

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภักดี ภูสิงห์ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมเจตน์ ภูศรี ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัยสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมย์ไธสง ผู้ทรงคุณวุฒิสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น หลักการวิจัย รวมทั้งคณาจารย์หลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต รัฐศาสตรและรัฐประศาสนศาสตร ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง ต่าง ๆ ให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือการวิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้บริหารห้างค้าส่งในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ หรือ

ผู้เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ร่วม วิพากษ์
ยืนยันในงานวิจัยของผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหารทางคำสั่งในกลุ่ม
จังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ
ในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี รวมทั้งปียมิตรทุกท่านที่
กรุณาช่วยเหลือ ให้ข้อมูล เป็นอย่างดี ทำให้วิทยานิพนธ์
นี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2553). **การบริหารการค้ำ
ปลักในยุค 2000**. 2543.<[http://
opac-library.psu.ac.th/servlet/Sim
pleSearch](http://opac-library.psu.ac.th/servlet/SimpleSearch)>
- ฐาปนา บุญหล้า. (2548). **การจัดการศพพลายชน
สำหรับธุรกิจค้ำปลัก : หลักการและ
การนำไปประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ : สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ส.ส.ท.,
- ฐาปนา บุญหล้า. (2548). **การจัดการศพพลายชน
สำหรับธุรกิจค้ำปลัก**. กรุงเทพฯ : ดวง
กลมสมัย.
- ดลฤดี จันท์แก้ว (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิต
สาธารณะของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
**วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์** ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม –
เมษายน 2558
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2556). **การพัฒนาทุนมนุษย์ให้
มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน**.
[On-line].[www.bu.ac.th/knowledge
center/executive_journal/oct.../
aw014.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct.../aw014.pdf) [2556, กันยายน 6].
- รติพร ถึงฝั่งและโกศล จิตวิรัตน์. (2555). การพัฒนา
ทุนมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงเชิง
พลวัต. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**. ปีที่
7 ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2552), หน้า 27-40,
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์กร**.
กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัยทาง
สังคมศาสตร์**. มหาสารคาม : คณะ
มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (2550). การพัฒนาระบบการ
บริหารงานทรัพยากรบุคคล. การพัฒนา
ระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคล.
วารสารดำรงราชานุภาพ. ปีที่ 6 ฉบับที่
22 (ม.ค.-มี.ค. 2550) หน้า 29-39
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). **การจัดการและพฤติกรรม
องค์กร**. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า,
- สมศักดิ์ พรหมเตือ. (2557). **นวัตกรรมนโยบายในการ
บริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในเขตภูมิภาคอีสานตอน
กลาง**. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ด. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). **พฤติกรรมองค์กรสมัย
ใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- สุวัฒน์ ศิริรินทร์ (2550). **การสร้างความได้เปรียบ
ทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : พี คิว ไอ คอนซัล
แตนท์
- เสาวรส อรุณคง. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่าง
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความ
เหนียวแน่นในงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง**. ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์กร, คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2557). การพัฒนา
สมรรถนะทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพ
ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
จังหวัดมหาสารคาม. **วารสารช่อ
พะยอม** ปีที่ : 25 ฉบับที่ : 2 เลขหน้า
: 109-124.

Jorekog,K.G and Sorbom. (1998). **LISREL 8
Use's Reference Guild.** Chicaco :
Scientific Software International.

