วารสารวิชาการ **มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปีที่ 41 ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน - มิถุนายน 2564

Retailer's Professional Competency of Managers and Organizational Efficiency

Kitichai Sreesuknam[1,*]

Received: October 1, 2020 Revised: November 30, 2020 Accepted: February 23, 2021

Abstract

This research was quantitative research to study the retailer's professional competency factors that influence organizational efficiency of modern trade business, and to study the relationship between retailing professional competencies, organizational readiness and organizational efficiency. Data of 308 samples were collected from retailing store managers such as convenience stores and small size stores. The analytics were conducted by using a structural equation model (SEM). The results were as follow. The retailer's professional competencies including team management (b = 0.252*, R^2 = 0.158), administration (b = 0.296*, R^2 = 0.166), and sale team development was related to organizational readiness (b = 0.200*, R^2 = 0.115). In addition, The retailer's professional competencies including team management (b = 0.274*, R^2 = 0.290), team administration (b = 0.185*, R^2 = 0.218), and sales team development (b = 0.347*, R^2 = 0.398) were closely related to the efficiency of retail stores, respectively. Lastly, organizational readiness has no causal relationship with the organizational performance of the modern trade business (b = 0.035, R^2 = 0.023). The results of this study can be used when planning for retailer developing professional competencies for retail store manager by creating an operational training program which can increase employees' potential along with preparation of organizational efficiency.

Keywords: retailer's professional competency, organizational readiness, organizational efficiency

[1] Faculty of Business, Panyapiwat Institute of Management
* Corresponding author: E-mail: kitichaisre@pim.ac.th

ตัวแบบสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกสำหรับผู้บริหารและการสร้างประสิทธิภาพองค์กร

กิติชัย ศรีสุขนาม[1,*]

วันรับบทความ: October 1, 2020 *วันแก้ไขบทความ:* November 30, 2020 *วันตอบรับบทความ:* February 23, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกความพร้อมองค์กร และประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ และเพื่อศึกษาการส่งผลระหว่างสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กร และประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้จัดการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อและห้างร้านค้าขนาดเล็ก โดยใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM—Structural Equation Modeling) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 308 คน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ประกอบด้วย การจัดการทีม (b = 0.252*, R^2 = 0.158) การบริหารงาน (b = 0.296*, R^2 = 0.166) และการพัฒนาทีมขายมีผลต่อความพร้อมองค์กร (b = 0.200*, R^2 = 0.115) ตามลำดับ และสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกการจัดการทีม (b = 0.274*, R^2 = 0.290), การบริหารงาน (b = 0.185*, R^2 = 0.218), และการพัฒนาทีมขาย (b = 0.347*, R^2 = 0.398) มีผลต่อประสิทธิภาพของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ตามลำดับ และความพร้อมองค์กรไม่มีผลเชิงสาเหตุกับประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (b = 0.035, R^2 = 0.023) จากผลจากการศึกษาดังกล่าวสามารถนำผลการศึกษามาวางแผนการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกให้กับผู้จัดการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ โดยสร้างโปรแกรมอบรมเชิงปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเพิ่มศักยภาพพนักงานและยังสามารถทำให้เกิดความพร้อมและประสิทธิภาพองค์กรเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กร ประสิทธิภาพองค์กร

1 คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

* Corresponding author: E-mail: kitichaisre@pim.ac.th

บทนำ

ปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัลและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และเข้าสู่สภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และยังกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมในภาคบริการ ช่วงเวลาที่ผ่านมาพบว่า ภาคบริการของไทยนั้นพึ่งพานโยบายของรัฐบาลมาอย่างต่อเนื่องโดยจะเน้นการพัฒนาในด้านใดจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและแผนการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากนโยบายส่งเสริมในด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมหนักเป็นหลักย่อมส่งผลให้รายได้ภาคอุตสาหกรรมหนักโตเร็วกว่าภาคบริการ สัดส่วนรายได้ภาคบริการจะมีแนวโน้มลดลง แต่หากรัฐบาลเน้นนโยบายการพัฒนาภาคบริการ จะส่งผลให้รายได้ภาคบริการเติบโตเร็วกว่าภาคอุตสาหกรรม (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2563) โดยเหตุผลการพัฒนาส่งเสริมภาคบริการตามนโยบายรัฐบาลนั้นจะทำให้สัดส่วนรายได้ของภาคบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตราค่าจ้างงานในภาคธุรกิจบริการมีสัดส่วนของค่าตอบแทนที่ดีกว่าของภาคอุตสาหกรรมมีการเติบโตของธุรกิจการบริการของประเทศไทย ซึ่งมีอัตลักษณ์ความโดดเด่นเฉพาะ แต่ภาคบริการในภาพรวมประเทศนั้นก็ยังมีจุดอ่อนในเชิงโครงสร้างหลายประการโดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพบุคลากรและพนักงานทั่วไปในแต่ละระดับ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนั้นจะรวมถึงการพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถ ทักษะการประกอบอาชีพ และการสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตโดยให้ครอบคลุม เป้าหมายเพื่อเสริมสร้างศักยภาพที่สามารถนำไปสู่ความเข้มแข็งของประเทศและองค์กร ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวควรเริ่มตั้งแต่การให้ความรู้ พื้นฐาน ทักษะชีวิต พัฒนาสมรรถนะทักษะปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนและพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานและการแข่งขันอย่างมีคุณภาพ (พรพรรณ อิศรางกรู ณ อยุธยา, 2553; วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554) การพัฒนาสมรรถนะของมนุษย์เป็นการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก พัฒนา และบรรจุพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งใส่ใจพัฒนา และรักษาให้พนักงานที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพ ร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงานและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (ขนิษฐา จันทร์แต่งผล, 2559) ซึ่งการดำเนินการของภาคธุรกิจที่ผ่านมานั้นเป็นผลดีกับองค์กรที่สามารถพัฒนาทรัพยากรที่สามารถทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพได้ แต่ในบางครั้งอาจไม่ตรงกับความต้องการขององค์กรโดยเฉพาะธุรกิจด้านการค้าปลีก พบว่า เกิดการลาออกและเปลี่ยนงานกันในระดับที่สูงในทั่วโลก (คอร์นเฟอร์รี่ เฮย์กรุ๊ป เผยรายงานอัตราเงินเดือนทั่วโลกปี 2018 ชี้อัตราค่าจ้างในเอเชียเติบโตสูงสุดแต่ไม่แรงเท่าปีก่อน, ม.ป.ป.) และองค์กรค้าปลีกนั้นจะต้องสร้างพัฒนาสมมรถนะของพนักงานอย่างต่อเนื่องและใช้ต้นทุนจำนวนมากในการพัฒนาและการพัฒนาที่ผ่านมาก็ไม่สามารถสร้างสมรรถนะได้เหมาะสม หรือพัฒนาไม่ตรงเป้าหมายของธุรกิจ และยังพบว่า ทักษะที่เหมาะสมที่สุดในการปฏิบัตินั้นยังไม่เฉพาะเจาะจงและตรงเป้าหมาย (กันยาพร กาเซ็ง, นงนุช บุญยัง, และอังศุมา อภิชาโต, 2551) ดังนั้น ธุรกิจค้าปลีกจึงต้องมีการคัดเลือกคุณสมบัติพนักงานที่ตรงกับความต้องการ และพัฒนาให้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจ ที่จะศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการในธุรกิจค้าปลีก โดยมีวัตถุประสงค์สำหรับการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกที่ประกอบด้วยการจัดการทีมขาย การบริหารงานและการสร้างและพัฒนาทีม ความพร้อมองค์กร และประสิทธิภาพองค์กร

ของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ และรวมทั้งเพื่อศึกษาผลเชิงเหตุผลระหว่างสมรรถนะ ประกอบด้วย การจัดการทีมขาย การบริหารงานและการสร้างและพัฒนาทีมที่มีผลต่อความพร้อมองค์กร และประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่

สมมติฐานของงานวิจัย

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสมรรถนะนั้นพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขายจะมีผลกระทบต่อยอดขายบริษัทที่เพิ่มมากขึ้น และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทักษะและความสามารถในการแสดงออกในการทำงานของพนักงานขาย เป็นสมรรถนะหลักด้านการขายมีความสำคัญมากที่สุด (พรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา, 2553) และณัฐวรรณ เลาะสันเทียะ (2552) ยังค้นพบว่า เทคนิคการจัดการทีมขายนั้นมีผลต่อผลการดำเนินงาน และ McShane และ Von Glinnow (2005) พบว่า การบริหารทีมที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพอีกเช่นกัน ซึ่งจากการค้นพบข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อค้นหาตัวแปรที่ทำให้เกิดความพร้อมและประสิทธิภาพโดยตั้งสมมติฐานการศึกษาครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน 1: สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ด้านการจัดการทีมการขายมีผลต่อความพร้อมองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่

สมมติฐาน 2: สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ด้านการบริหารงานและการนำทีมงานขายมีผลต่อความพร้อมองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่

สมมติฐาน 3: สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ด้านการสร้างและพัฒนาทีมขายมีมีผลต่อความพร้อมองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่

สมมติฐาน 4: สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ด้านการจัดการทีมการขายมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่

สมมติฐาน 5: สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ด้านการบริหารงานและการนำทีมงานขายมีมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่

สมมติฐาน 6: สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ด้านการสร้างและพัฒนาทีมขายมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่

สมมติฐาน 7: ความพร้อมองค์กรมีมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่

แนวคิด ทฤษฎี และงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก

กระแสปัจจุบันของการทำงานที่ไม่เพียงแต่ต้องใช้ความรู้แต่ยังต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญหลายด้าน ที่เกิดจากการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติงานจริงและการฝึกฝน ผู้ประกอบอาชีพทุกคนทั้งที่มีคุณวุฒิการศึกษาและไม่มีคุณวุฒิการศึกษาในสาขานั้น ๆ ล้วนมีศักยภาพในการพัฒนาความสามารถการทำงานด้านต่าง ๆ ในหน้าที่ของตน ซึ่งการใช้ความรู้ทักษะและความสามารถมาประยุกต์ใช้เพื่อการประกอบอาชีพนี้เรียกว่า “สมรรถนะ” ซึ่งในแต่ละสาขาอาชีพอันประกอบด้วย สายงานที่หลากหลายและในแต่ละสายงานต่างมีหลายอาชีพ แต่ละอาชีพจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลายด้านเช่นในสาขาการค้าปลีกสมัยใหม่ จากการตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพในฐานะหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่พัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพอันเป็นกลไกสำคัญที่จะยกระดับความก้าวหน้าและอัตราผลผลิตของกำลังคนในประเทศไทย สถาบันฯได้ร่วมกับกลุ่มอุตสาหกรรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการระบุสมรรถนะที่อุตสาหกรรมต้องการเพื่อจัดทำ “มาตรฐานอาชีพ” อันหมายถึงการกำหนดระดับสมรรถนะของบุคคลในการประกอบอาชีพอีกทั้งยังรับรองทักษะและความเชี่ยวชาญ ของบุคคลด้วยการสร้างมาตรฐานในการวัดสมรรถนะเพื่อที่จะรับรอง “คุณวุฒิวิชาชีพ” ซึ่งหมายความว่าการรับรองความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลในการทำงานตามมาตรฐานอาชีพนั้น โดยคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อกำลังคนส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับสูงแต่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการประกอบอาชีพ สำหรับธุรกิจค้าปลีกค้าส่งเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากจะเป็นสาขาที่ทำรายได้สูงเป็นอันดับรองจากอุตสาหกรรม และมีการจ้างงานเป็นอันดับสามรองจากเกษตรและภาคบริการ และยังส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง ธุรกิจค้าปลีกจึงมีความสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมและในการพัฒนามาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงและกระจายสินค้าจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภค ดังนั้น การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของบุคลากรในสายอาชีพธุรกิจค้าปลีกนั้นมีเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การต่อยอดความรู้และทักษะของผู้ประกอบอาชีพ (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ [สคช], 2559ข)

สมรรถนะ (Competency) ถือเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (กีรติ ยศยิ่งยง, 2549) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามหน้าที่ และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2554) อธิบายว่าสมรรถนะหลัก หมายถึง ความรู้ ทักษะ ทัศนคติความเชื่อ และอุปนิสัยขององค์กร ประกอบด้วย คุณลักษณะที่ดีของพฤติกรรมต่าง ๆ ขององค์กรทั้งที่สามารถทำให้พนักงานมองเห็น และประเมินได้อย่างชัดเจน สำหรับส่วนสมรรถนะตามหน้าที่ที่เป็นเนื้อหาหลักในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนในตำแหน่งงานที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคล ๆ นั้นสามารถสร้างผลงานได้ตามลักษณะงานที่กำหนด และสมรรถนะที่เป็นลักษณะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) คือการมีสมรรถนะที่เป็นความรู้ทักษะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่จำเป็นของแต่ละสายงานหรือตำแหน่งงานที่มี

ขอบเขตงานที่แตกต่างกันจะมีความสามารถเฉพาะงานที่แตกต่างกันที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป แนวคิดในเรื่องสมรรถนะมีความสำคัญสามารถนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นิสดารก์ เวชยานนท์ (2556) กล่าวว่าความล้มเหลวของโครงการที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือความประพฤติส่วนบุคคลของพนักงานที่ไม่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้ และความต้องการความสามารถและทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ซึ่งสมรรถนะต่าง ๆ นั้นส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพและผลประกอบการที่ดีให้กับบริษัท พนักงานภายในองค์กรถือเป็นทรัพยากรหลักที่จะผลักดันธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมาย และระดับผู้จัดการนั้นถือเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยจะต้องมีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attribute) สามารถนำสมรรถนะ (Competency) มาประยุกต์ใช้กับงานได้หลายด้าน Rylatt และ Lohan (1995) นำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้กับงานได้หลายด้าน เช่น การฝึกอบรม (Training) กลยุทธ์และการวางแผนธุรกิจ (Strategy and business) ในการวางแผนกลยุทธ์ การออกแบบลักษณะงาน (Job design) ซึ่งการกำหนดสมรรถนะจะช่วยให้เกิดความชัดเจนว่าต้องการอะไรในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายองค์กร และตัววัดทางสมรรถนะของบุคคลที่เกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีก จะประกอบด้วยความสามารถทางการจัดการทีม การบริหารงาน และการพัฒนาทีมขาย (สคช, 2559ก)

ความพร้อมองค์กร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539) นิยามความพร้อมว่าเป็นคำแสดงกิริยาร่วม หมายความว่า ความครบครัน เช่น งานพร้อม ดีพร้อม เตรียมพร้อมเสร็จ เช่น พร้อมแล้ว ดังนั้น ความพร้อมจึงหมายถึง สภาพที่บุคคลหรือองค์กรพร้อมที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น โดยขึ้นอยู่กับสภาวะทางด้านร่างกาย อารมณ์ และสังคม เพื่อให้กิจกรรมนั้นดำเนินการสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ (ขนิษฐา จันทร์แต่งผล, 2559) ความสำคัญของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง สังคมมนุษย์จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นจะอยู่ในอัตราที่เร็วมาก โดยผลกระทบในหลายปัจจัยโดยเฉพาะปัจจัยเสี่ยง เช่น การแพร่กระจายของโควิด-19 องค์กรโดยไม่ค่อยนึกถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จนกระทั่งชุมชนเจริญขึ้น และสังคมมีขนาดใหญ่ขึ้นส่งผลให้ผลของบุคคลในสังคมมีความสลับซับซ้อนมาก การตระหนักต่ออนาคตส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด ความสับสน ความกระวนกระวายใจ และเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมหนึ่งทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงทำให้องค์กรสามารถได้รับปัญหาต่าง ๆ การจัดการปัญหาจึงไม่จำเป็นที่จะต้องนำหลักวิชาการชั้นสูงมาประยุกต์ใช้เพื่อให้การดำเนินงานเพื่อให้ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ แต่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกระทบต่องานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนับเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีการวางแผนพนักงานเพื่อรองรับต่อผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานในองค์กร อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมขององค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและต่อเนื่องท่ามกลางพลวัตของสังคม นอกจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรแล้วการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรยังส่งผลถึงรูปแบบในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเช่นกัน

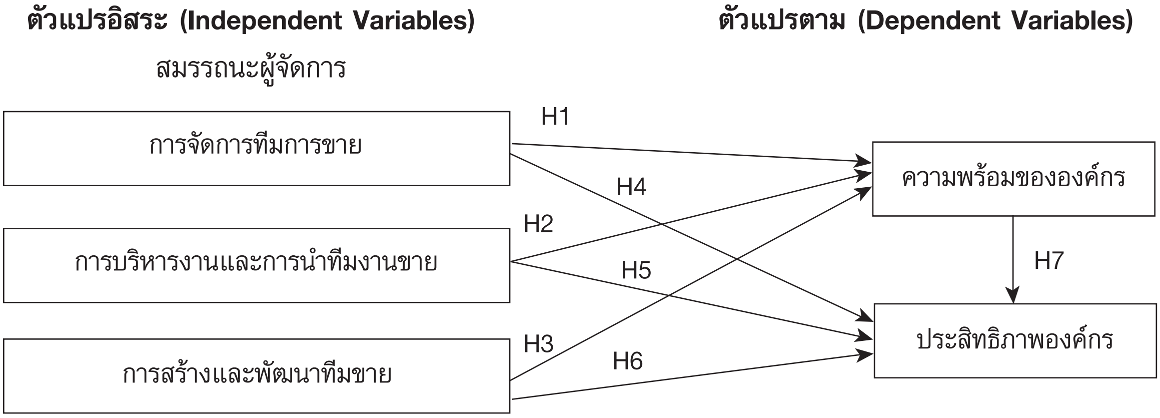
ประสิทธิภาพองค์กร

การพัฒนาโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลองค์กรจำเป็นต้องมีการตัดสินใจ Harrington (1996) กล่าวประสิทธิภาพขององค์กรเน้นที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพว่าเป็นการจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีการกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ถูกต้องและแน่นอน (พจน์ พจนพาณิชย์กุล, 2556) นักการจัดการควรจะมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์ นักการจัดการจะต้องพัฒนาวิธีการทำงานสร้างมาตรฐาน (Standardized Conditions) รักษารูปแบบ มาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี และการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) (ธงชัย สันติวงษ์, 2554) ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2554) กล่าวว่าประสิทธิภาพเป็นการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยเพียงใด คุณภาพงานมากน้อยเพียงใด โดยการทำงานจะต้องให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก

ผู้วิจัยจึงได้แนวทางการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีมาประกอบการศึกษาเพื่อหาตัวแบบของตัวแปรสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กร และประสิทธิภาพองค์กรของลูกค้า โดยมีกำหนดเครื่องมือหรือปัจจัยที่นำมาวัดทั้ง 3 ตัวแปรดังนี้ คือ (1) ตัวแปรสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่เป็นการสอบถามความจำเป็นของสมรรถนะโดยมีระดับการวัดคุณสมบัติแบบ Likert Scale คือ 1 หมายถึง จำเป็นน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง จำเป็นมากที่สุด ซึ่งใช้ประยุกต์ทั้ง (2) ตัวแปรความพร้อมองค์กร และ (3) ตัวแปรประสิทธิภาพองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีตัวแปรทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กร และประสิทธิภาพองค์กร ที่นำมาใช้ศึกษาและสร้างเป็นกรอบการศึกษา ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้จัดการในร้านค้าปลีกในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนผู้เข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพค้าปลีก จำนวน 308 คน คำนวณตามเทคนิคการใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM-Structural Equation Modeling) โดยใช้แนวคิด Hair, Anderson, Tatham, และ Black (2011) ว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 20 คนต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร ในการวิจัยนี้ศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรสังเกต 12 ตัวแปร จึงได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 240 คน และเพื่อลดความคลาดเคลื่อนทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูล จำนวน 308 ชุด ซึ่งความเหมาะสมกับจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในโปรแกรม AMOS เพื่อสร้างสมการโครงสร้าง (SEM) และทำการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็นจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยกำหนดผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ 3 คน เป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยยอมรับค่า IOC (Index of item objective congruence) ที่ระดับมากกว่า 0.5 (Kongsuk & Tamwong, 2551) และทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผลจากการตรวจความสอดคล้องได้ค่า IOC = 0.850 และทำการสำรวจข้อมูลเพื่อทดสอบแบบสอบถาม pre-test 50 ชุด เพื่อหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยคำนวณได้ค่า α =0.910 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ทำให้สรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) ของสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมประสิทธิภาพองค์กร โดยโปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Amos Version 21.0 ใช้สถิติพื้นฐานค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อหาค่าสถิติเบื้องต้น (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) และทำการทดสอบสมมติฐาน ตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวัดหรือทดสอบตัวแปรสังเกตได้ที่สัมพันธ์ต่อกันว่ามากไปหรือน้อยไป และจะเกิดสภาวะ Multicollinearity หรือไม่ มีการแจกแจงแบบใด โดยมีการทดสอบ ดังนี้

1. การทดสอบการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) การตรวจสอบการแจกแจงข้อมูล แบบตัวแปรเดียว (Univariate) พิจารณาจากค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าความเบ้ (Skewness) เสนอให้พิจารณาค่าความเบ้และความโด่งโดยมีค่าตามเกณฑ์ที่รับได้ไม่เกิน บวกและลบ 3.00 ถือว่าเป็นรูปแบบปกติ และการดูค่าจากการทดสอบด้วย Kolmogorov test ด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 12 ตัว ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรด้านสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ด้านความพร้อมองค์กร และประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ แสดงค่าสถิติเบื้องต้นที่ใช้วิเคราะห์ตัวแปรสังเกต ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าความเบ้ (SK) ค่าความโด่ง (KU) (Jarque & Bera, 1987) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล และการแจกแจงของตัวแปร ทั้ง 12 ตัวแปร โดยมีการกำหนดชื่อตัวแปร ดังแสดงรายละเอียดตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติเบื้องต้นตัวแปรสังเกตได้ 12 ตัวแปร (n=308 คน)

ตัวแปรสังเกตได้	$\bar{X}$	S.D.	SK	KU
สมรรถนะของผู้จัดการ				
สมรรถนะการจัดการทีมขาย (TM)				
1. สามารถปฏิบัติงานตามแผนการขายของร้าน (TM1)	4.55	.498	-.210	-1.969
2. สามารถจัดการทีมขายให้ปฏิบัติงานอย่างประสิทธิผล (TM2)	4.70	.457	-.901	-1.196
3. สามารถพิจารณาปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของทีมงานขาย (TM3)	4.70	.467	-.963	-.812
สมรรถนะการบริหารทีมขาย (ADT)				
4. ความมีภาวะการเป็นผู้นำทีม (ADT1)	4.72	.449	-.989	-1.028
5. ความรู้เฉพาะด้านภาวะการเป็นผู้นำทีม (ADT2)	4.66	.475	-.675	-1.555
6. แสดงแบบอย่างที่ดีให้กับทีมงาน (ADT3)	4.75	.432	-1.181	-.610
สรรถนะพัฒนาทีมขาย (DT)				
7. ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเรื่องการมอบหมาย ความรับผิดชอบ และการให้อำนาจ (DT1)	4.68	.467	-.785	-1.394
8. ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ การสื่อสารกับทีมงานให้เกิดประสิทธิผล (DT2)	4.69	.461	-.850	-1.286
9. ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ การสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีมงาน (DT3)	4.70	.457	-.901	-1.196
ความพร้อมองค์กรองค์กร (RD) คือ องค์กรควรมีความพร้อมด้านภาวะผู้นำและทัศนคติของผู้บริหาร	4.74	.437	-1.121	-.749
ประสิทธิภาพขององค์กร (EF) คือ มีพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และกำหนดกลยุทธ์การค้าปลีกตามเป้าหมาย	4.75	.290	-.671	-.528

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความจำเป็นด้านสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความปกติข้อมูล ความโด่ง และความเบ้ ของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ พบว่า

ด้านสมรรถนะการจัดการทีมขาย (TM) สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ ผู้จัดการจะต้องสามารถจัดการทีมขายให้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = 0.457) รองลงมา คือ ผู้จัดการต้องสามารถพิจารณาปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของทีมงานขายได้ ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = 0.467) และผู้จัดการต้องสามารถปฏิบัติงานตามแผนการขายของร้าน ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.498) ส่วนการกระจายข้อมูลของข้อมูลด้านสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกผู้จัดการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ มีการกระจายข้อมูลแบบเบ้ซ้าย (SK) โดยมีค่าความเบ้ อยู่ในช่วง -0.963 ถึง -0.210 และมีความโด่ง (KU) -1.969 ถึง -0.812 โดยพบว่า มีการกระจายเล็ก

น้อย อยู่ในเกณฑ์การแจกแจงปกติ ±3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2556)

สมรรถนะการบริหารทีมขาย (ADT) สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ ผู้จัดการจะต้องแสดงแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานและทีมงานมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75, S.D. = 0.432) รองลงมา คือ ผู้จัดการต้องมีภาวะในการเป็นผู้นำทีม ($\bar{X}$ = 4.72, S.D. = 0.449) และผู้จัดการต้องมีความรู้เฉพาะด้านภาวะการเป็นผู้นำทีม ($\bar{X}$ = 4.66, S.D. = 0.475) ส่วนการกระจายข้อมูลของข้อมูลด้านสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกผู้จัดการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ มีการกระจายข้อมูลแบบเบ้ซ้าย (SK) โดยมีค่าความเบ้ อยู่ในช่วง -1.181 ถึง -0.675 และมีความโด่ง (KU) -1.555 ถึง -0.610 โดยพบว่า มีการกระจายเล็กน้อย อยู่ในเกณฑ์การแจกแจงปกติ ±3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2556)

สมรรถนะพัฒนาทีมขาย (DT) สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ ผู้จัดการต้องมีความรู้ ความเข้าใจ การสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีมงานสามารถพิจารณาปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของทีมงานขายได้ ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = 0.457) รองลงมาผู้จัดการต้องมีความรู้ ความเข้าใจ การสื่อสารกับทีมงานให้เกิดประสิทธิผล ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.461) และผู้จัดการจะต้องมีทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้านสำหรับการสื่อสารกับทีมงานให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.467) และส่วนการกระจายข้อมูลของข้อมูลด้านสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกผู้จัดการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ มีการกระจายข้อมูลโดยเบ้ซ้าย (SK) โดยมีค่าความเบ้ อยู่ในช่วง -.901 ถึง -0.785 และมีความโด่ง (KU) -1.394 ถึง -1.196 โดยพบว่า มีการกระจายเล็กน้อยอยู่ในเกณฑ์การแจกแจงปกติ ±3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2556)

ความพร้อมองค์กร มีการกระจายเบ้ซ้าย (SK) -.121 และมีความโด่ง (KU) -.749 โดยพบว่า มีการกระจายเล็กน้อย อยู่ในเกณฑ์การแจกแจงปกติ ±3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2556)

ประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ มีการกระจายข้อมูลเบ้ซ้าย (SK) -0.671 และมีค่าความโด่ง (KU) -0.528 พบว่า มีการกระจายเล็กน้อย อยู่ในเกณฑ์การแจกแจงปกติ ±3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556; พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2556)

2. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ด้วยค่าดัชนี KMO และค่า Bartlette's test of Sphericity เป็นการแสดงผลของความเป็นอิสระกันของปัจจัยแต่ละตัว จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต (Observable Variables) เพื่อนำไปประมาณค่าพาราเตอร์ในสมการโครงสร้างปัจจัยด้านสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ด้วยค่าดัชนี KMO และ ค่า Bartlette's Test of Sphericity

สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร		ค่าสถิติที่ได้
Kaiser-Mefer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO		.600
Bartlette's test of Sphericity	Approx. Chi-square	159.648
	df	45
	Sig.	.000

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่า Kaiser-Mefer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO = ซึ่งมีค่าไม่ควรต่ำกว่า 0.6 ซึ่งผลของค่าที่วิเคราะห์ได้ KMO = 0.600, Sig. = 0.000 และจึงสรุปได้ว่าตัวแปรสังเกตได้ไม่เป็นเมทริกเอกลักษณ์ นำไปวิเคราะห์ปัจจัยได้และตรวจสอบค่า Bartlette's Test of Sphericity Sig. < 0.05 โดยค่าเปรียบเทียบเพื่อพิจารณา (KMO) ต้องไม่ควรต่ำกว่า 0.6

3. การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ของโมเดลสมการโครงสร้าง ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จะต้องใช้ตัวแปรที่มีมาตรวัดแบบช่วง (Interval Scale) และมาตรวัดแบบสเกล (Ratio Scale) จำนวน 9 ตัว โดยใช้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment: r) ประกอบด้วยตัวแปรด้านสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก จำนวน 9 ตัวแปร (ดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต

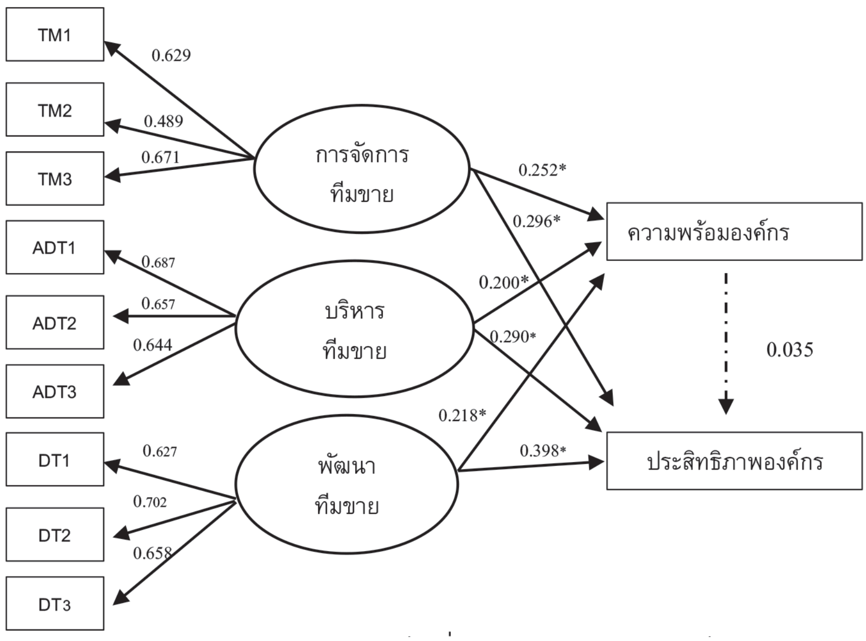
ตัวแปร	TM1	TM2	TM3	ADT1	ADT2	ADT3	DT1	DT2	DT3
TM1	1								
TM2	.025	1							
TM3	.061	.038	1						
ADT1	.152*	.184*	-.186*	1					
ADT2	.013	.060	.107	.173*	1				
ADT3	.090	.174*	.031	.164*	.142*	1			
DT1	.099	.047	.081	.119	.082	.110	1		
DT2	.083	.096	.040	.043	.118*	.111	.198*	1	
DT3	.060	.033	.100	.057	.120*	.108	.153*	.174**	1
n	308	308	308	308	308	308	308	308	308

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัว พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากความสัมพันธ์ไม่เกิด 0.8

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่มาจากข้อมูลเชิงประจักษ์

หมายเหตุ ———➤ หมายถึง เส้นความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ
-----------➤ หมายถึง เส้นความสัมพันธ์ที่ไม่มีนัยสำคัญ
ค่าสถิติ X^2 = 47.965, df =12, Sig. = 0.100, GFI = 0.910, RMSEA = 0.000, RMR = 0.027, *Sig. < 0.05

จากภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพองค์กร พบว่า ค่า P มีค่า 0.100 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า โมเดลนี้สามารถใช้เป็นโมเดลที่สามารถบอกได้ว่าข้อมูลนี้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด และเมื่อทำการพิจารณาค่าดัชนีที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์ของสมการโครงสร้างซึ่งกำหนดไว้ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า GFI = 0.910 ซึ่งทั้งหมดมีค่าผ่านเกณฑ์ ส่วนค่าดัชนีที่กำหนดไว้เกณฑ์น้อยกว่า 0.05 พบว่า RMR = 0.027 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน จึงสรุปได้ว่า โมเดลสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกของผู้จัดการร้านค้าปลีกสมัยใหม่และความพร้อมองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพองค์กรตามทฤษฎีกรอบแนวคิด (รายละเอียดตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ และความสอดคล้องสมมติฐาน

	โครงสร้างความสัมพันธ์ของสมรรถนะผู้จัดการ	R^2	t-value	P-value	b	สมมติฐาน
H1	การจัดการทีมขาย (TM) ⟶ ความพร้อมองค์กร (RD)	0.158	2.794	0.006*	0.252	ยอมรับ
H2	การบริหารทีมขาย (ADT) ⟶ ความพร้อมองค์กร (RD)	0.166	2.954	0.003*	0.296	ยอมรับ
H3	การพัฒนาทีมขาย (DT) ⟶ ความพร้อมองค์กร (RD)	0.115	2.020	0.043*	0.200	ยอมรับ
H4	การจัดการทีมขาย (TM) ⟶ ประสิทธิภาพขององค์กร (EF)	0.274	4.984	0.000**	0.290	ยอมรับ
H5	การบริหารทีมขาย (ADT) ⟶ ประสิทธิภาพขององค์กร (EF)	0.185	3.303	0.001**	0.218	ยอมรับ
H6	การพัฒนาทีมขาย (DT) ⟶ ประสิทธิภาพขององค์กร (EF)	0.347	6.467	0.000**	0.398	ยอมรับ
H7	ความพร้อมองค์กร (RD) ⟶ ประสิทธิภาพขององค์กร (EF)	0.035	0.620	0.536	0.023	ปฏิเสธ

* is significant at the 0.05 level. ** is significant at the 0.01 level.

อภิปรายผล

การสร้างโมเดลสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร หรือการหาแบบจำลองสมการที่สร้างเป็นต้นแบบของการสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ซึ่งได้ทำการทดสอบจากกระบวนทางสถิติที่ใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานยืนยันข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อสร้างโมเดลโครงสร้างสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีก ความพร้อมองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมประสิทธิภาพองค์กร โดยสรุปผลว่าโมเดลนี้สามารถใช้เป็นโมเดลที่สามารถบอกได้ว่าข้อมูลนี้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีได้ และเมื่อทำการพิจารณาค่าดัชนีที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์ของสมการโครงสร้างซึ่งกำหนดไว้ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า GFI = 0.910; AGFI = 0.951; NFI = 0.901; RFI = 0.908 ซึ่งทั้งหมดมีค่าผ่านเกณฑ์ ส่วนค่าดัชนีที่กำหนดไว้เกณฑ์น้อยกว่า 0.05 พบว่า RMSEA = 0.000; RMR = 0.027 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน พร้อมทั้งค่าน้ำหนักทุกองค์ประกอบยังมีค่ามากกว่า 0.40 (Factor Loading) และผลการทำนายผลของความพร้อมองค์กร นั้นพบว่า สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกในการจัดการทีมการขายสามารถทำนายความพร้อมองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (b = 0.252, R^2 = 0.158) สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกในการบริหารงานและการนำทีมงานขายสามารถทำนายความพร้อมองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (b = 0.296, R^2 = 0.166) สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกในการสร้างและพัฒนาทีมขายสามารถทำนายความพร้อมองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (b = 0.200, R^2 = 0.115) สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกการจัดการทีมการขายสามารถทำนายประสิทธิภาพองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (b = 0.274, R^2 = 0.290) สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกการบริหารงานและการนำทีมงานขายสามารถทำนายประสิทธิภาพองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (b = 0.185, R^2 = 0.218) สมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกการสร้างและพัฒนาทีมขายสามารถทำนายประสิทธิภาพองค์กรของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (b = 0.347, R^2 = 0.398) ส่วนความพร้อมองค์กรมีผลเชิงสาเหตุกับประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (b = 0.035, R^2 = 0.023) และสามารถสร้างเป็นภาพโมเดล ดังภาพที่ 3

การสร้างโมเดลสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกที่สร้างประสิทธิภาพองค์กร พบว่า การวิเคราะห์ค่าตัวบ่งชี้ที่กำหนดสมรรถนะวิชาชีพค้าปลีกของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ จากการศึกษาครั้งนี้พบสมรรถนะที่มีความสำคัญต่อนักการจัดการที่ก่อให้เกิดความพร้อมของธุรกิจค้าปลีกนั้นเป็นสมรรถนะเรื่องของการพัฒนาทีมขาย เนื่องจากพนักงานขายเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญเพราะเป็นผู้สร้างรายได้ พนักงานขายที่เก่งมีความสามารถและมีบุคลิกภาพที่ดีจะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีของกิจการนั้น (บุญฑวรรณ วิงวอน, 2556) การพัฒนาพนักงานขายจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดที่ผู้ประกอบการขององค์กรธุรกิจค้าปลีก และผู้บริหารงานขายของธุรกิจค้าปลีกต้องให้ความใส่ใจ การพัฒนาบุคลากร คือ กระบวนการที่เสริมสร้างและมุ่งที่จะให้ความรู้บุคลากร (ปราณี ตันประยูร, 2555) การเพิ่มพูลความสามารถและสร้างทักษะในการทำงานของบุคลากรให้มีวิธีการทำงานที่ดีขึ้นและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร (วุฒิชัย จงคำนึงศีล, 2547) การพัฒนาพนักงานขายจึงเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเหมือนติดอาวุธให้พนักงานขายไปขายสินค้าให้กับกิจการได้ตามเป้าหมาย และผลงานวิจัย ยังพบอีกว่า สมรรถนะที่สร้างความพร้อมให้กับองค์กรเป็นการบริหารทีมขาย ซึ่งเมื่อต้องการให้นักการจัดการมีความสามารถในการพัฒนาทีมขายได้ ยังต้องสามารถบริหารทีมขายได้เช่นกันซึ่งการบริหารทีมขายนั้น นักจัดการเองจะต้องเป็นแบบอย่างและมีภาวะผู้นำ สอดคล้องกับข้อมูลจาก SCB, Economic Intelligence Center (2018) กล่าวว่ากลุ่ม Gen Y ที่จะมาบริหารงานในอนาคตจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้นำหรือมีภาวะผู้นำสูง และเป็นหัวหน้าที่น่านับถือต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

สรุปจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่าพนักงานขายที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพนั้นได้ให้ยืนยันการกำหนดสมรรถนะของวิชาชีพค้าปลีกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การพัฒนาทีมขาย การจัดการทีมขาย และการบริหารทีมขาย ตามลำดับ และผลศึกษานักการจัดการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างยังแสดงถึงความเป็นตัวตนที่มีคุณภาพ มีความสามารถทางด้านทักษะวิชาชีพ ความชำนาญ ซึ่งจะมีโอกาสได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และยังสามารถยกระดับศักยภาพของตนเองให้มีมาตรฐานระดับชาติ เป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานในปัจจุบัน

บรรณานุกรม

กันยาพร กาเซ็ง, นงนุช บุญยัง, และอังศุมา อภิชาโต. (2551). การพัฒนาสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไปภาคใต้. *สงขลานครินทร์เวชสาร, 26(3),* 253-259.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS*. กรุงเทพฯ: สามลดา.

กีรติ ยศยิ่งยง. (2549). *การจัดการความรู้ในองค์กร และกรณีศึกษา.* กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ ก๊อปปี้.

ขนิษฐา จันทร์แต่งผล. (2559). *การศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 4 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เพื่อก้าวเข้าสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

คอร์นเฟอร์รี่ เฮย์กรุ๊ป เผยรายงานอัตราเงินเดือนทั่วโลกปี 2018 ชี้อัตราค่าจ้างในเอเชียเติบโตสูงสุดแต่ไม่แรงเท่าปีก่อน. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2563, จาก https://www.thaipr.net/general/826569

เทื้อน ทองแก้ว. (2550). *สมรรถนะ(Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ.* กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ณัฐวรรณ เลาะสันเทียะ. (2552). *ทัศนคติและพฤติกรรมการขายของพนักงานขายอสังหาริมทรัพย์ที่มีอิทธิพลต่อผลการทำงาน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ธงชัย สันติวงษ์. (2554). *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.

นิสดารก์ เวชยานนท์. (2556). *Competency - based approach*. กรุงเทพฯ: กราฟิโก ซิสเต็มส์.

บุญฑวรรณ วิงวอน. (2556). *การเป็นผู้ประกอบการยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประสพชัย พสุนนท์. (2555). *คณิตศาสตร์ และสถิติธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: ท้อป.

ปราณี ตันประยูร. (2555). *คุณลักษณะของผู้ประกอบการและความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจที่จะเกิดขึ้นใหม่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

พจน์ พจนพาณิชย์กุล. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2563, จาก https://sites.google.com/site/potarticle/02

พรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2553) *ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ กรณีศึกษาบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม* จำกัด. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2556). *โมเดลสมการโครงสร้าง.* กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). *ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.

วุฒิชัย จงคำนึงศีล. (2547). *การศึกษาและพัฒนาคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. (2559ก). *คู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ* [เอกสารอัดสำเนา]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, คณะเศรษฐศาสตร์.

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. (2559ข). *มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ* [เอกสารอัดสำเนา]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, คณะเศรษฐศาสตร์.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2554). *ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2563). *ธุรกิจบริการเปี่ยมศักยภาพในยุคเปลี่ยนผัน:* สรุปสาระสำคัญครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: OKMD Fast Forward Talk.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2554). *การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล*: Individual development plan. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี การพิมพ์.

Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2011). *Multivariate data analysis* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Harrington, H. (1996). *High performance benchmarking-20 steps to success*. New York: McGraw-Hill.

Jarque, C. M., & Bera, A. K. (1987). A test for normality of observations and regression residuals. *International Statistical Review, 55*(2), 163-172.

Kongsuk, S., & Tamwong, T. (2551). *IOC evaluation of experts by experts*. Bangkok: Chulalongkorn University.

McShane, S. L., & Von Gilnow, M. A. (2005). *Organizational behavior emerging realities for the workplace.* Boston, MA: McGraw-Hill Irwin.

Rylatt, A., & Lohan, K. (1995). *Creating training miracles Sydney*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

SCB, Economic Intelligence Center. (2018). *Insight capturing Thai Gen Y consumers*. Retrieved from https://www.scbeic.com/en/detail/file/product/276/e1y9el9c4h/Insight_Eng_GenY_2014.pdf