



วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร

MUT Journal of Business Administration

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2559)

Volume 13 Number 2 (July – December 2016)

แบบจำลองสมการโครงสร้างการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อ ความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ ธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา

The Structural Equation Model Human Capital Development Affecting the Competitive Advantage for Performance Success of Private Businesses in Songkhla Province

วรลักษณ์ ลลิตตติวิมล Woruluck Lalitsasivimol ^{1,*}

¹ D.B.A., อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการหรือผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน ด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้จากแบบสอบถามและใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์แบบจำลองตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ $X^2 = 65.271$, $df = 50$, $X^2/df = 1.305$, $p\text{-value} = 0.072$, $GFI = 0.976$, $CFI = 0.996$, $RMR = 0.015$ และ $RMSEA = 0.028$ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน และความได้เปรียบทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้ประกอบการหรือผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเอกชนควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในทุกด้าน เพื่อนำพาองค์กรให้

* E-mail address: jnny2008@yahoo.com

ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

คำสำคัญ: การพัฒนาทุนมนุษย์, ความได้เปรียบทางการแข่งขัน, ความสำเร็จในการดำเนินงาน, ธุรกิจเอกชน

ABSTRACT

This research aimed to study the structural equation modeling human capital development affecting the competitive advantage for performance success of private businesses in Songkhla. The quantitative research method was conduct, using the purposive sampling method, the sample of 400 entrepreneurs or human resources executives in Songkhla was chosen. Data were collected by questionnaires, and were analyzed using a statistical program software. The results found that the structural equation model, including goodness of fit showed the empirical data of $X^2 = 65.271$, $df = 50$, $X^2/df = 1.305$, $p\text{-value} = 0.072$, $GFI = 0.976$, $CFI = 0.996$, $RMR = 0.015$ and $RMSEA = 0.028$. Consequently, hypothesis testing revealed that the human capital development had significant direct effects on competitive advantage. The human capital development had significant direct effects on performance success, and competitive advantages had significant direct effects on performance success. Therefore, the entrepreneurs or human resources executives of private businesses should pay more attention to the human capital development in all aspects, to lead the successful organization and to create competitive advantage to keep pace with the dynamics of the current economic conditions.

Keywords: Human Capital Development, Competitive Advantage, Performance Success, Private Businesses

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชนก็ตามจะต้องเกี่ยวข้องกับหลักการบริหาร อันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดเจ้าหน้าที่ การอำนวยการ หรือการสั่งการประสานงาน การควบคุมและการประเมินผลงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะถือว่าเป็นภารกิจหน้าที่ และนอกจากนี้องค์กรต่างๆ ยังมีแนวโน้มที่จะขยายและพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งตามกระแส

ของการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกาภิวัตน์ (Globalization) (สมพิศ, 2554) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานขององค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์หรือทรัพยากรบุคคล ที่จะร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน บุคคลที่จะทำงานร่วมกันนั้นจำเป็นต้องมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหากองค์กรหรือหน่วยงานมีผู้นำที่มีศักยภาพ เป็นตัวอย่างที่ดี และสามารถปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงานหรือบุคลากรในองค์กรแล้ว ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้เป็นอย่างดี (สัมมา, 2553 : 13) การประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีผู้ประกอบธุรกิจ ต้องได้รับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์และการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ถูกต้องรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของปัญหาหรือโอกาสที่จะเกิดขึ้นเพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้นการบริหารและการดำเนินการทางธุรกิจ จึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการประกอบธุรกิจปัจจุบัน เนื่องจากโอกาสที่ได้จากทรัพยากรสำคัญที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร เพราะเป็นความสามารถขององค์กรที่จะสร้างผลงานคุณภาพและมีประสิทธิภาพเหนือกว่าองค์กรอื่น การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ เป็นตัวส่งผลให้ผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและรูปแบบที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น การพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยองค์กรใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี จะสามารถสร้างความจงรักภักดีในตราสินค้าและบริการขององค์กรตลอดไป (ผลิน, 2548: 65) ถ้าธุรกิจใดมีข้อมูลและโอกาสที่มีศักยภาพย่อมสร้างโอกาสที่องค์กรจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยธุรกิจต้องมีข้อมูลและโอกาสที่เหมาะสมกับการบริหาร สามารถใช้ความได้เปรียบทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับลักษณะของสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน (ณัฐพันธุ์, 2545: 189)

พนักงานหรือบุคลากรถือเป็นแรงงานที่เป็นปัจจัยการผลิตและทุนมนุษย์ที่สำคัญต่อการพัฒนาทั้งระดับส่วนย่อย (Micro) และระดับมหภาค (Macro) ของประเทศ โดยแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตขั้นต้น (Primary Factor) ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการผลิต (Production function) นอกเหนือไปจากปัจจัยที่ดิน ทุน ทรัพยากรธรรมชาติ และเทคโนโลยี นอกจากนี้ แรงงานยังเป็นแหล่งสำคัญของการใช้จ่าย หากการจ้างงานในประเทศอยู่ในอัตราสูง (Demand-side) แรงงานมีคุณภาพและมีรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่าย ก็จะช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น ความเข้าใจและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในภาคแรงงานอย่างเหมาะสมและทันการณ์ จะช่วยลดปัญหาเชิงโครงสร้างด้านเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยเสริมศักยภาพการผลิตและการเติบโตของประเทศโดยรวม (สมศจี, 2556) ทุนมนุษย์ (Human Capital) ปรากฏตามสื่อและหนังสือวิชาการต่างๆ มากขึ้น ซึ่งถือเป็นวิวัฒนาการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ในอดีตมองว่าบุคลากรเป็นเพียงแค่ค่าใช้จ่ายที่ต้องควบคุมให้ผลงานที่ได้คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป (พสุ, 2546: 95) แต่เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยแรกในการดำเนินงาน จึงมีการเปลี่ยนแนวคิดมองบุคลากรเป็นสินทรัพย์ชนิดหนึ่ง ที่แม้จะเป็นสินทรัพย์ที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Asset) แต่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Tangible Asset) เช่น ทุนทางการเงิน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ด้วยการนำความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญที่มีอยู่ภายในตัวมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการสร้างให้

องค์กรมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (ปิยนันท์, 2555) ซึ่งองค์กรควรมีกระบวนการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ รวมถึงประสบการณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ ประสบความสำเร็จ และมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในการพัฒนานั้น องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรทุกคน ทุกระดับ และทุกหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางขององค์กรไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถวางแผนในการพัฒนาได้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง (พิมลพรรณ, 2551: 293) ดังนั้น หากองค์กรสามารถดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้แล้ว บุคลากรที่ได้จากการพัฒนาย่อมนำเอาความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง แบบจำลองสมการโครงสร้างการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลาเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ธุรกิจเอกชนสามารถนำผลการวิจัยนี้มาเป็นรากฐานแห่งความเข้าใจ กำหนดรูปแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะให้กับพนักงานในองค์กร และเป็นแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จในการดำเนินงาน
2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐต่างๆ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สภาอุตสาหกรรมสำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้สนับสนุนทำให้เกิดการผลักดันและทำให้มีโอกาสนำไปใช้เป็นประโยชน์ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติรวมทั้งยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาแรงงานไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ทุนมนุษย์

ทุนมนุษย์ (Human Capital) หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ รวมถึงความสามารถที่รวมอยู่ในตัวของมนุษย์ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดมาพร้อมกับมนุษย์ผู้นั้น หรือใช้เงินและเวลาในการสร้างเสริมและสะสม เช่น การการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การย้ายถิ่น ประสบการณ์ชีวิต รวมถึงการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ (นิสตาร์ก, 2551: 4) ซึ่งสอดคล้องกับ ชำรงศักดิ์ คงคงสวัสดิ์ (2550: 8) ได้ให้ความหมายของทุนมนุษย์ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญ รวมถึงประกอบการณ์ของแต่ละคนที่สั่งสมอยู่ในตนเองและสามารถนำเอาสิ่งเหล่านั้นมารวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพองค์กร หรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่า ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีความสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

ในขณะที่ พิชิต (2554: 119) กล่าวว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ คือ การพัฒนาองค์ประกอบที่มีอยู่ในทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถวัดในรูปของผลตอบแทนเช่นเดียวกับสินทรัพย์หรือทุนประเภทอื่นๆ และสามารถทำให้องค์กรมีความโดดเด่นและแข่งขันได้

ดังนั้น องค์กรจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างทุนมนุษย์ที่พร้อมด้วยทักษะ ความสามารถ และศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและคงไว้ซึ่งศักยภาพทางการแข่งขันในระยะยาวขององค์กรต่อไป ซึ่งสามารถสรุปความสำคัญของการพัฒนาทุนมนุษย์ (ชำรงศักดิ์, 2550: 20 - 21) ได้ดังต่อไปนี้

1. ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย องค์กรในปัจจุบันมีการนำระบบหรือหลักการของ Balanced Scorecard มาใช้ซึ่งจะต้องมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กร (Strategy Map) เพื่อสร้างความเข้าใจของบุคลากรในองค์กรให้ตรงกันถึงวิธีการในการดำเนินงานสู่ผลสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายไว้ ด้วยการกำหนดตัวชี้วัดหลัก (Key Performance Indicators : KPIs) ในมุมมองด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านที่เกี่ยวกับตัวเลขหรือการเงิน ด้านที่เกี่ยวกับลูกค้า ด้านที่เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติภายในองค์กร หรือด้านที่เกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป้าหมายต่างๆ ขององค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ล้วนแล้วแต่เกิดมาจากบุคลากรที่พร้อมด้วยความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่สั่งสมในตัวบุคลากรนั้นๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยการใช้ศักยภาพหรือสมรรถนะที่มีอยู่อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรอื่นๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรใดมีบุคลากรที่มีสมรรถนะด้านความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ย่อมทำให้องค์การนั้นมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ทุกสถานการณ์ เนื่องจากมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพในการรับมือกับการแข่งขันที่รุนแรงในภาวะปัจจุบัน

3. ทำให้องค์การมีการพัฒนา อยู่รอด และประสบความสำเร็จ องค์กรที่มีทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหารหรือพนักงานระดับปฏิบัติการ จะสามารถขับเคลื่อน

องค์กรไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ด้วยการเพิ่มมูลค่าของทุนมนุษย์ในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาในองค์กร สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ในทุกสถานการณ์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ของ Armstrong (2007), ออร์จีย์ (2550) และ ศศิวิมล และคณะ (2555) พบว่า ในส่วนของการวัดตัวแปรการพัฒนาทุนมนุษย์ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ

1. การเรียนรู้ของบุคคล (Individual Learning) เป็นการวัดการเรียนรู้และการพัฒนาความรู้หรือทักษะในการปฏิบัติงาน โดยมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้และการพัฒนา ให้อิสระในการคิดหรือการปฏิบัติงาน เพื่อเอื้อต่อการเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่มีอยู่ในตัวบุคคล และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความแตกต่างออกไปจากเดิม

2. การมุ่งการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning Orientation) เป็นการวัดการพัฒนาให้องค์กรมีความเชี่ยวชาญในการสร้าง การได้มา การแลกเปลี่ยน และการถ่ายโอนความรู้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมขององค์กรให้เป็นไปตามความรู้ใหม่ๆ ที่ได้สร้างขึ้น พร้อมทั้งต้องมีการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

3. การสร้างวิสัยทัศน์ (Vision Creation) เป็นการวัดการพัฒนาความสามารถในการเข้าใจและควบคุมสภาวะแวดล้อม และการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตที่จะมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างมีเหตุผล พร้อมทั้งการกำหนดรูปแบบการดำเนินงานใหม่ๆ ให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เมื่อต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ด้วยแนวทางและขอบเขตในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีความเป็นไปได้ กระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติตาม ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

4. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Development) เป็นการวัดการพัฒนาขีดความสามารถในการรู้เท่าทันพฤติกรรมความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ มองโลกในแง่ดีไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหาที่ต้องเผชิญ สามารถแยกแยะเหตุผลออกจากความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งควบคุมพฤติกรรมต่างๆ ขณะปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

5. ขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ (Strategic Capability) เป็นการวัดความสามารถในการดำเนินงาน ด้วยการจัดสรรทรัพยากรที่มีในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้องค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ดีกว่าคู่แข่ง พร้อมทั้งมีการเลือกกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมขององค์กร

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) คือ ความสามารถในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่น การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า การสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง การตอบรับการเปลี่ยนแปลงและยืดหยุ่นได้ตลอดเวลา และการสร้างความแตกต่างด้านคุณลักษณะ โดยจะต้องทำการศึกษาทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกก่อน เพื่อสร้างจุดแข็งและโอกาสให้มากกว่า

วลักษณ์ ลลิตศศิวิมล

ที่สุด (สุวัฒน์ และ ภาวนา, 2552: 190) เช่นเดียวกับ วิทยา (2549: 38) ให้ความเห็นว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นความสามารถขององค์กรในการสร้างผลงานเหนือองค์กรอื่น จากการผลิตสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยประสิทธิภาพที่เหนือกว่า พื้นฐานที่สำคัญของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จะเกิดขึ้นจากความสามารถของบริษัทที่มีสินค้าและบริการที่เด่นในด้านประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองลูกค้าที่เหนือกว่าคู่แข่ง การสนับสนุนและเสริมสร้างความสามารถทั้ง 4 ด้าน ให้กับพนักงานที่ต้องติดต่อกลูกค้า จึงถือเป็นความสำเร็จหรือความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จจึงมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับพนักงานที่เป็นผู้ติดต่อกลูกค้า ให้สามารถที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเหล่านั้นให้สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสิ่งที่จะมีผลตามมา คือ ผลการดำเนินงานขององค์กรที่จะมีระดับที่สูงขึ้นและประสบความสำเร็จในระยะยาว (สมยศ, 2548: 5)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ของ วิทยา (2549: 38) และอรพรรณ (2557) พบว่า ในส่วนของการวัดตัวแปรความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการวัดความสามารถในการใช้ทรัพยากรน้อยกว่าคู่แข่งชั้นในการผลิตสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน แต่ได้สินค้าหรือบริการที่เท่ากันหรือมากกว่าคู่แข่งชั้น เพื่อลดอัตราการสูญเสีย หรือการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการพัฒนาพนักงานให้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มศักยภาพเพื่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ประสิทธิภาพจะถูกวัดในรูปต้นทุนเมื่อเทียบกับผลงานที่ได้
2. คุณภาพ (Quality) เป็นการวัดการจัดการระบบโดยที่บุคคลในองค์กรที่มีความรับผิดชอบต้องงานที่ตนเองกระทำได้เป็นอย่างดีเพื่อให้สินค้าและบริการขององค์กรเป็นไปตามข้อกำหนดและมีมาตรฐาน ตรงตามความต้องการของลูกค้าและตรงตามเป้าหมายองค์กร
3. นวัตกรรม (Innovation) เป็นการวัดการประดิษฐ์คิดค้นและสร้างสรรค์สินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดจนแสวงหาวิธีการหรือกระบวนการใหม่ในการผลิตสินค้าหรือบริการ รวมถึงการบริหารงานรูปแบบใหม่ เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและองค์กร
4. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) เป็นการวัดการให้บริการสินค้าหรือบริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งด้านคุณภาพของสินค้า รูปแบบ ราคา และความรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจสูงสุด

ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Performance Success) คือ การที่กลุ่มบุคคลร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบริการความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในองค์กรด้วย (สุนทร ธงยศ, 2549) การวัดผลสำเร็จของธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงซึ่งบ่งบอกถึงสถานะของธุรกิจ และสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจในอนาคต (นาคดล, 2546: 25)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ของ ปฟฤกษ์ (2547: 444) และ จูติพร วรฤทธิ์ (2550) พบว่า ในส่วนของการวัดตัวแปรความสำเร็จในการดำเนินงาน ได้นำเสนอให้องค์กรเห็นถึงความสำคัญในสิ่งต่างๆ ในการวัดผลให้เกิดการสมดุล ใช้เทคนิคการวัดผลที่เรียกว่า Balance Scorecard (BSC) โดยทำการวัดผล 4 ด้าน คือ

1. ด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานของกิจการที่แสวงหากำไรจะใช้ผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นหลักที่จะบ่งชี้ว่ากิจการประสบความสำเร็จหรือไม่ เช่น กำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน รายได้ที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น ข้อมูลส่วนใหญ่มาจงบการเงิน ทั้งงบกำไรขาดทุน งบดุล และงบกระแสเงินสด

2. ด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าสามารถส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จในการบริหารงานของกิจการ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของกิจการก็จะส่งผลให้ยอดขายเพิ่มจำนวนมากขึ้นและทำให้มีรายได้และกำไรเพิ่มขึ้น

3. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นการวัดกระบวนการพัฒนาภายในองค์กร ซึ่งถือว่าความสำเร็จของกิจการต้องแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารงานคุณภาพของการทำงาน และนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นการวัดกิจกรรมที่กิจการต้องบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพของกระบวนการดำเนินงานภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ผลการดำเนินงานทางการเงินที่วางแผนไว้

ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทุนมนุษย์ ความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จในการดำเนินงาน

งานวิจัยเชิงประจักษ์ในอดีตได้มีการศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาทุนมนุษย์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จในการดำเนินงาน เช่น อรพรรณ (2557) พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรง และไร้ทิศทางของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโลกยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้หลายองค์กรต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและแข่งขันได้ หลายองค์กรจึงให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ด้วยการสรรหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาทุนมนุษย์ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถและการบำรุงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งความคุ้มค่าและให้ผลตอบแทนที่สูง สร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร Chidi and Shadare (2011: 95 - 101) และ Pang-Lo et al. (2004) พบว่า ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี องค์การส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับบุคลากรว่าเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การช่วยในการสร้างผลกำไรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หุ่นส่วน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง องค์การใดมีทุนมนุษย์เป็นจำนวนมาก ย่อมมีความได้เปรียบเหนือองค์การอื่น ซึ่งองค์การสามารถเพิ่มทุนมนุษย์

ให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ ด้วยการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน นำพาองค์กรสู่เป้าหมายที่ได้กำหนด เพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างศักยภาพในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ Ployhart and Moilterno (2011: 127 - 150) ได้ศึกษาผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาทุนมนุษย์: ในมิติที่หลากหลาย พบว่า ทุนมนุษย์คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติและอื่นๆที่อยู่ในตัวบุคคล คนที่มีความแตกต่างกัน ย่อมมีทุนมนุษย์ที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพเพียงพอร่วมกับการเป็นทุนมนุษย์ที่ดี ย่อมมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและวางแผนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามหรือมากกว่าวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การดำเนินงานจะมีประสิทธิภาพได้นั้น เกิดจากทุนมนุษย์ที่อยู่ในตัวบุคลากรนั่นเอง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ล้วนให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ หากองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพจำนวนมาก องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ Ukenna et al. (2010: 93 - 105) ได้ศึกษาผลกระทบของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน : ศึกษาธุรกิจขนาดเล็กในประเทศไนจีเรีย พบว่า สภาพแวดล้อมของธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันที่สูง หลายองค์กรต้องประสบกับความล้มเหลวในการดำเนินงาน ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน คงความอยู่รอดและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ซึ่งสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ คือ บุคลากร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาให้องค์กรขับเคลื่อนสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ องค์กรในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ศศิวิมล และคณะ (2556: 128 – 138) พบว่า กลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ในด้านการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน เนื่องจากความสำเร็จในการดำเนินงานนั้นนอกจากจะขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถของบุคลากรแล้ว ความฉลาดทางอารมณ์ก็ถือเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน รัฐนันท์ และ สุรัชย์ (2554) ได้ศึกษาการบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SME ในเขตภาคเหนือของประเทศไทยพบว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขันมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องของกลยุทธ์การแข่งขัน การเป็นผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง และการมุ่งเน้น การนำกลยุทธ์แต่ละแบบไปปฏิบัตินั้นจะต้องพิจารณาปัจจัยสู่ความสำเร็จเพื่อให้บรรลุความมีประสิทธิภาพขององค์กร ในเรื่องของโครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ รูปแบบ ทีมงาน ทักษะ และค่านิยมร่วม เพื่อส่งผลต่อความยั่งยืนของความสำเร็จในการดำเนินงานที่ไม่สามารถปฏิบัติซ้ำได้โดยองค์กรธุรกิจอื่น จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงนำไปสู่สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน

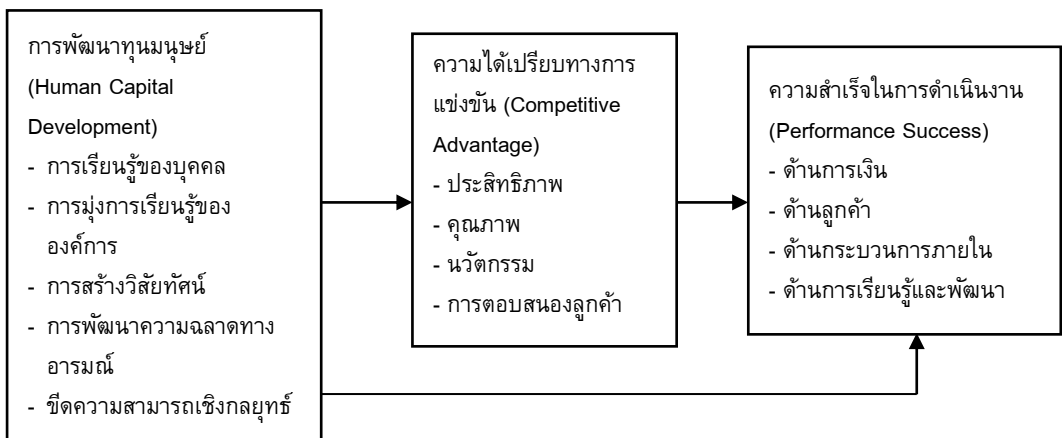
สมมติฐานที่ 2: การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

สมมติฐานที่ 3: ความได้เปรียบทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนิน

ธุรกิจ

กรอบแนวคิด

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่หนึ่ง คือ การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Development: HC) มี 5 ด้านดังนี้ 1. การเรียนรู้ของบุคคล (Individual Learning: IL) 2. การมุ่งการเรียนรู้ขององค์การ (Organizational Learning Orientation: OL) 3. การสร้างวิสัยทัศน์ (Vision Creation: VC) 4. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Development: EI) และ 5. ชีตความสามารถเชิงกลยุทธ์ (Strategic Capability: SC) (อรจริย์, 2550) ส่วนที่สอง คือ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage: CA) มี 4 ด้าน ดังนี้ 1. ประสิทธิภาพ (Efficiency: EF) 2. คุณภาพ (Quality: QU) 3. นวัตกรรม (Innovation: IN) และ 4. การตอบสนองลูกค้า (Customer Responsiveness: CR) (วิทยา, 2549) และส่วนสุดท้าย คือ ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Performance Success) มี 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการเงิน (Financial Perspective: FP) 2. ด้านลูกค้า (Customer Perspective: CP) 3. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective: IP) และ 4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective: LG) (ปพฤกษ์, 2547) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตเชิงพื้นที่** การวิจัยครั้งนี้ศึกษากับผู้ประกอบการหรือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเอกชนที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 3 ภาคธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจบริการ และธุรกิจการค้าส่งและค้าปลีก

2. **ขอบเขตเชิงเนื้อหา** ตัวแปรในการศึกษาที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ 1) การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Development) 2) ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) และ 3) ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Performance Success) แต่ละตัวแปรประกอบด้วยตัวแปรสังเกต ดังต่อไปนี้

2.1 การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Development) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรสังเกต คือ การเรียนรู้ของบุคคล การมุ่งการเรียนรู้ขององค์กร การสร้างวิสัยทัศน์ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์

2.2 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกต คือ ประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองลูกค้า

2.3 ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Performance Success) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกต คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. **ประชากร (Population)** คือ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จากองค์กรธุรกิจภาคเอกชนได้แก่ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจบริการ และธุรกิจการค้าส่งและค้าปลีก ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 8,983 ราย (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2559)

2. **กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)** ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างสามารถกำหนดจากตัวแปรสังเกต โดยตัวแปรสังเกต 1 ตัวแปรควรมีตัวอย่าง 10-20 ตัวอย่างเป็นอย่างน้อย (Schumacher and Lomax, 2010) ในงานวิจัยนี้จำนวนตัวแปรสังเกตได้ 13 ตัวแปร จึงประมาณค่าและคำนวณขนาดตัวอย่าง จำนวน 260 คน และเพื่อให้ผลการวิเคราะห์คงที่ ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 400 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สถานภาพและขนาดของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ประกอบด้วย การเรียนรู้ของบุคคล การมุ่งการเรียนรู้ขององค์กร การสร้างวิสัยทัศน์ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยคำถามแต่ละข้อให้ตอบตรงกับความ

คิดเห็น คือ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองลูกค้า มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยคำถามแต่ละข้อให้ตอบตรงกับความคิดเห็น คือ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยคำถามแต่ละข้อให้ตอบตรงกับความคิดเห็น คือ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

1.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญดังนี้ คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ชูศรี, 2550) ผู้วิจัยจึงจะเลือกข้อคำถามนั้นๆ

1.2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยค่าองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ซึ่งนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ประกอบการธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าองค์ประกอบเชิงยืนยันมีค่าอยู่ระหว่าง 0.572 – 0.933 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Hair et al., 2010) เป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Nunnally and Bernstein, 1994) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 23.0 ในการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของทั้งชุด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.731 – 0.845 เป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งถือว่าเป็นมาตรวัดที่มีความเชื่อถือได้สูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. จัดทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยลงพื้นที่จังหวัดสงขลาในการเก็บแบบสอบถามจากธุรกิจเอกชน โดยติดต่อทางโทรศัพท์ไว้ล่วงหน้า

เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการหรือผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจเอกชนจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม AMOS Version 23

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา สรุปผลการวิจัยได้ 3 ส่วนดังนี้

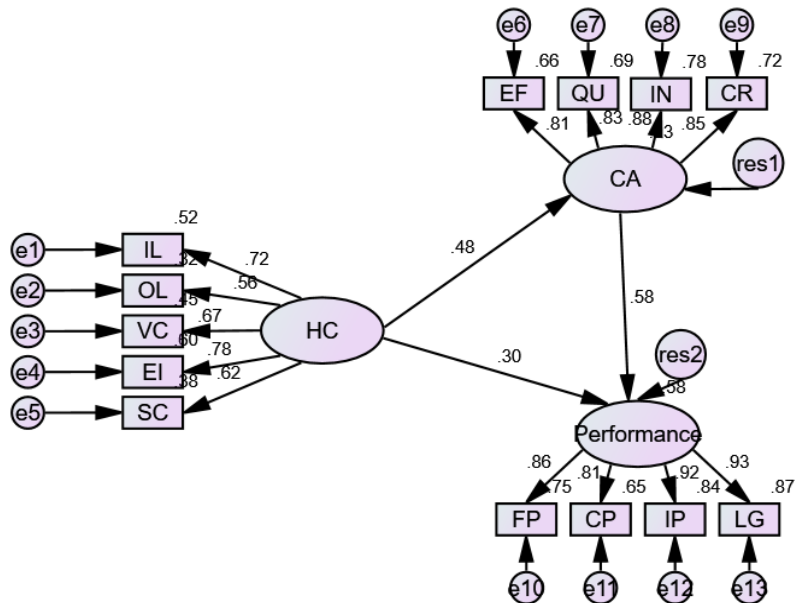
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา จำนวน 396 ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 55.70 เพศหญิงร้อยละ 44.30 มีอายุมากกว่า 40 ปีร้อยละ 57.00 อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 29.50 และน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 13.50 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 48.00 สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 34.00 ต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 18.00 ประเภทของธุรกิจผลิตร้อยละ 34.10 ธุรกิจบริการร้อยละ 33.80 ธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกร้อยละ 32.10 รูปแบบของธุรกิจเป็นกิจการเจ้าของคนเดียวร้อยละ 54.60 ห้างหุ้นส่วนจำกัดร้อยละ 20.50 บริษัทจำกัดร้อยละ 24.90 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปีร้อยละ 38.90 น้อยกว่า 5 ปีร้อยละ 29.00 ระยะเวลา 5-10 ปีร้อยละ 32.10 จำนวนพนักงานมากกว่า 200 คนร้อยละ 9.60 จำนวน 51-200 คนร้อยละ 25.50 ไม่เกิน 50 คนร้อยละ 64.90

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยทำการวิเคราะห์ความปกติของข้อมูลด้วย Mahalanobis Distance: D^2) เมื่อพิจารณาความผิดปกติของข้อมูลที่มีค่า $P < 0.05$ มีจำนวน 4 ชุด ดังนั้นจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 396 ชุด ผลการทดสอบค่าความเบ้และค่าความโด่ง (Skewness and Kurtosis) พบว่ามีการแจกแจงแบบปกติและตัวแปรส่วนใหญ่มีความโด่งใกล้เคียงกับโค้งปกติ มีค่าอยู่ระหว่าง ± 3 (Hair et al., 2010) ดังนั้นจึงมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์

แบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีวัดความกลมกลืนจากรูปที่ 2 และตารางที่ 1



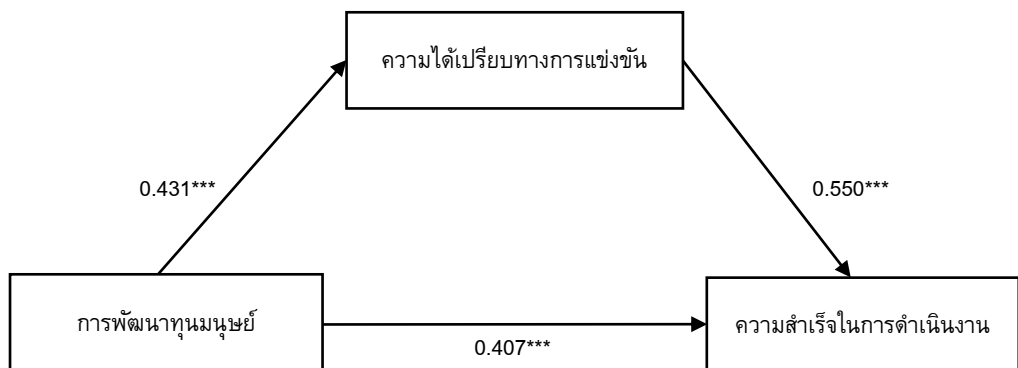
รูปที่ 2: แบบจำลองสมการโครงสร้างการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา (n = 396)

ตารางที่ 1: ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา

ค่าสมการโครงสร้าง			เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	อ้างอิง
ตัวชี้วัด	ค่าสถิติก่อนปรับ	ค่าสถิติหลังปรับ		
Degree of Freedom (Df)	62	50	>0.00	Byrne (2005)
P-value	0.000	0.072	>0.05	Byrne (2005)
Chi-square/Degree of Freedom (χ^2/df)	5.876	1.305	<2.00	Hair et al. (2010)
Goodness of Fit Index (GFI)	0.875	0.976	>0.90	Hair et al. (2010)
Comparative Fit Index (CFI)	0.916	0.996	>0.90	Hair et al. (2010)
Root Mean Square Residual (RMR)	0.036	0.015	<0.08	Bentler and Bonett (1980)
Root Mean Square Error of Approximate (RMSEA)	0.111	0.028	<0.08	Hair et al. (2010)

จากรูปที่ 2 และตารางที่ 1 ผลการประมาณค่าสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า ค่า Chi-square (X^2) มีค่าเท่ากับ 364.315, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 62, X^2/df เท่ากับ 5.876 (ตามมาตรฐานควรน้อยกว่า 2), ค่าสถิติทดสอบ p-value เท่ากับ 0.000, GFI มีค่าเท่ากับ 0.875 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.900), CFI มีค่าเท่ากับ 0.916 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.900), RMR มีค่าเท่ากับ 0.036 และ RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.111 ตามลำดับ (ตามมาตรฐานควรมีค่าต่ำกว่า 0.800) ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่า โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับโมเดลตามทฤษฎีตามตารางที่ 1 พบว่า มีค่าดัชนีที่ผ่านเกณฑ์จำนวน 2 ค่า คือ CFI และ RMR ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดที่สร้างตามสมมติฐาน (hypothesized model) ต้องมีการปรับโมเดลโดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ทำโดยพิจารณาความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีและอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างที่ปรับใหม่ (Modified Model) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังทำการปรับโมเดล 12 ครั้ง แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาจาก ค่า Chi-square (X^2) มีค่าเท่ากับ 65.271, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 50, X^2/df เท่ากับ 1.305 (ตามมาตรฐานควรน้อยกว่า 2), ค่าสถิติทดสอบ p-value เท่ากับ 0.072, GFI มีค่าเท่ากับ 0.976 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.900), CFI มีค่าเท่ากับ 0.996 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.900), RMR มีค่าเท่ากับ 0.015 และ RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.028 ตามลำดับ (ตามมาตรฐานควรมีค่าต่ำกว่า 0.800)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลสมการโครงสร้าง



รูปที่ 3: ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 2: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน	ยอมรับ (0.431***)
สมมติฐานที่ 2: การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ยอมรับ (0.407***)
สมมติฐานที่ 3: ความได้เปรียบทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ยอมรับ (0.550***)

หมายเหตุ: $p < 0.001$

จากรูปที่ 3 และตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลสมการโครงสร้างพบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ($\beta = 0.431$, $p < 0.001$) ผลการทดสอบคือ ยอมรับสมมติฐานที่ 1 การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ($\beta = 0.407$, $p < 0.001$) ผลการทดสอบคือ ยอมรับสมมติฐานที่ 2 และความได้เปรียบทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ($\beta = 0.550$, $p < 0.001$) ผลการทดสอบคือ ยอมรับสมมติฐานที่ 3

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง สมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา มีประเด็นและการอภิปรายผลดังนี้

การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทุนมนุษย์ในเรื่อง การเรียนรู้ของบุคคล การมุ่งการเรียนรู้ขององค์กร การสร้างวิสัยทัศน์ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ เป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญอย่างมากต่อองค์กรในปัจจุบันเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจทั้งในด้านประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองลูกค้า เนื่องจากมนุษย์มีความสำคัญและแตกต่างจากทรัพยากรประเภทอื่นขององค์กร สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อให้มีความสามารถ มีทักษะ มีการสะสมประสบการณ์ จนกลายเป็นความชำนาญและเชี่ยวชาญที่จะช่วยสร้างโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ มาตช่วง (2557) ที่พบว่า การจัดการทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้หลายองค์กรต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและแข่งขันได้ ความสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถและการบำรุงรักษาพนักงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความคุ้มค่าและให้ผลตอบแทนที่สูง เป็นการสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร Chidi and Shadare (2011: 95 - 101) และ Pang-Lo et al. (2004) พบว่า องค์กรใดมีทุนมนุษย์เป็น

จำนวนมาก ย่อมมีความได้เปรียบเหนือองค์กรอื่น ซึ่งองค์กรสามารถเพิ่มทุนมนุษย์ให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ ด้วยการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน นำพาองค์กรสู่เป้าหมายที่ได้กำหนด เพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างศักยภาพในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับคำกล่าวของ พิชิต (2554) ที่กล่าวว่า การพัฒนาองค์ประกอบที่มีอยู่ในทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถวัดในรูปของผลตอบแทนเช่นเดียวกับสินทรัพย์หรือทุนประเภทอื่นๆ และสามารถทำให้องค์กรมีความโดดเด่นและแข่งขันได้

การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทุนมนุษย์มีส่วนช่วยสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานให้กับองค์กรธุรกิจ ทั้งในด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล (2555) และ Ukenna et al. (2010: 93 - 105) พบว่า กลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของความรู้สึกละเอียดและพฤติกรรมให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรพัฒนาขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ ด้วยการพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์สินค้าหรือบริการ เนื่องจากสภาพแวดล้อมของธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันที่สูง หลายองค์กรต้องประสบกับความล้มเหลวในการดำเนินงาน ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน คงความอยู่รอดและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ซึ่งสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ คือ บุคลากร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาให้องค์กรขับเคลื่อนสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ องค์กรในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ployhart and Moilerno (2011: 127 - 150) พบว่า ทุนมนุษย์คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติและอื่นๆ ที่อยู่ในตัวบุคคล คนที่มีความแตกต่างกันย่อมมีทุนมนุษย์ที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพเพียบพร้อมด้วยการเป็นทุนมนุษย์ที่ดีย่อมมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและวางแผนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามหรือมากกว่าวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การดำเนินงานจะมีประสิทธิภาพได้นั้น เกิดจากทุนมนุษย์ที่อยู่ในตัวบุคลากรนั่นเอง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ล้วนให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ หากองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพจำนวนมาก องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดังเช่น สุวเนตร (2549) กล่าวว่า การที่กลุ่มบุคคลร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในองค์กรด้วย

ความได้เปรียบทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งในด้านประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของ

ธุรกิจ ให้สามารถดำเนินกิจการอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกองค์กรต้องพยายามสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อชิงความได้เปรียบและการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐนันท์ และ สุรัชย์ (2554) พบว่าการให้ความสำคัญกับกลยุทธ์การแข่งขัน การเป็นผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง และการนำกลยุทธ์แต่ละแบบไปปฏิบัตินั้นจะต้องพิจารณาปัจจัยสู่ความสำเร็จ เพื่อให้บรรลุความมีประสิทธิภาพขององค์กร ในเรื่องของโครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ รูปแบบ ทีมงาน ทักษะ และ ค่านิยมร่วม เพื่อส่งผลต่อความยั่งยืนของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ไม่สามารถปฏิบัติซ้ำได้โดยองค์กรธุรกิจอื่น ในโลกปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดความสำเร็จกับองค์กร ทั้งนี้ทักษะ และการจัดการความรู้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้ธุรกิจอยู่รอด นอกจากนี้การอบรม การให้ความสำคัญกับการสร้างทีม และกระบวนการให้คำปรึกษา ถือเป็นปัจจัยภายในที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน (จริญญา, 2551; Pang-Lo et al., 2004; Vos., 2005) ดังนั้น การวัดผลสำเร็จของธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง ซึ่งบ่งบอกถึงสถานะของธุรกิจ และสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจในอนาคต องค์กรที่ประสบความสำเร็จจึงมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับพนักงานที่เป็นผู้ติดต่อลูกค้า ให้สามารถที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเหล่านั้นให้สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสิ่งที่จะมีผลตามมา คือ ผลการดำเนินงานขององค์กรที่จะมีระดับที่สูงขึ้นและประสบความสำเร็จในระยะยาว (สมยศ, 2548 และ นกตล, 2546)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเอกชนควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในทุกด้าน เพราะหากองค์กรมีทุนมนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาที่ดีจะสามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

1.2 หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมธุรกิจเอกชน ควรส่งเสริมหรือจัดอบรมทางด้านการจัดการความรู้ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดการกลยุทธ์ธุรกิจเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ภายในองค์กร ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนในจังหวัดสงขลา เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์องค์กร วัฒนธรรมองค์กรและสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

2.2 ผู้วิจัยควรทำการศึกษาโดยใช้แบบจำลองจากการวิจัยครั้งนี้กับประชากรที่แตกต่างในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย เช่น ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก แล้วทำการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการศึกษาที่ได้

2.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกต โดยเจาะจงที่กลุ่มผู้ประกอบการในแต่ละกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด ชัดเจนและหลากหลายมากขึ้น

รายการอ้างอิง/References

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2558. จำนวนสถานประกอบการ จังหวัดสงขลา. สืบค้นวันที่ 25 สิงหาคม 2558 จาก <http://eservice.labour.go.th/dlpwMapWeb/map/>
- จริญญา โพธิ์สิงห์. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการพัฒนางานองค์กร ความได้เปรียบทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติพร วรฤทธิ์. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณัฐฐพันธ์ เชจรนนท์. 2545. การบริหาร การดำเนินงาน และการผลิต. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงสวัสดิ์. 2550. ทูมมนุษย์ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- นภดล รมโพธิ์. 2546. แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรสมัยใหม่. วารสารบริหารธุรกิจ. ปีที่ 26. ฉบับที่ 100. 25-36.
- นิสสารก์ เวชยานนท์. 2551. มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์: **Managing Talent**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปพฤกษ์ อุสาหะวาณิชกิจ. 2547. ศักยภาพในการแข่งขันระดับโลก: **Global competitiveness**. มหาสารคาม: คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. 2555. ทูมมนุษย์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวคิดใหม่. บริษัท เอชอาร์ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลแตนท์ จำกัด. สืบค้นวันที่ 8 สิงหาคม 2558 จาก http://hrtraining.co.th/article_detail.php?id=60

- ผลิน ภู่อุญ. 2548. การจัดการธุรกิจร่วมสมัย: กรอบแนวคิดใหม่ทางการจัดการในการสร้างและ
พัฒนาพลวัตในการแข่งขัน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: คณะบริหารธุรกิจ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พลุ เดชะรินทร์. 2546. **Balanced Scorecard** รู้ลึกในการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต เทพวรรณ. 2554. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความ
ได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. 2551. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัฐันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และ สุรัชย์ อุดมอ่าง. 2554. การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อ
ความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SME ในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. วารสาร
วิทยาการจัดการ. ปีที่ 28. ฉบับที่ 1. 49-63.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. 2549. หัวใจการบริหารสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศศิวิมล แสงสุวรรณ, อนิรุทธิ์ ผลคลี, และอัจฉริยา อิศระไพบุลย์. 2556. ผลกระทบของกลยุทธ์การ
พัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย.
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 32. ฉบับที่ 6. 128-138.
- สมพิศ สุขแสน. 2554. **เทคนิคการวางแผนกลยุทธ์**. อุดรดิตต์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเขียนโครงการ.
- สมยศ นาวิการ. 2548. การบริหารกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สมศรี ศิกษมัต. 2556. ผลกระทบของการปรับขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำเป็น 300 บาท: ประยุกต์ใช้
แบบจำลองดุลยภาพทั่วไป (General Equilibrium Model). ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- สัมมา ธรนิธย์. 2553. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: ข้าวฟ่าง.
- สุเนตร ธงยศ. 2549. ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการ
ทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทในเขตภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวัฒน์ ศิริรินทร์ และภาวณา สายชู. 2552. นโยบายองค์กรที่มาและวิธีนำสู่การปฏิบัติ.
กรุงเทพมหานคร: โอเดียน สโตร์.
- อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2550. การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์
เน็ต.
- อรพรรณ มาตช่วง. 2557. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทุนมนุษย์กับความได้เปรียบทางการ
แข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Armstrong, M. 2007. **Strategic Human Resource Management**. 4th ed. London: Kogan Page
Limited.
- วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล

- Bentler, P. M., and Bonett, D. G. 1980. Significance tests and goodness-of-fit in the analysis of covariance structures. **Psychological Bulletin**. Vol. 88. 588-600.
- Byrne, B.M. 2005. Factor analytic models: Viewing structure of an assessment instrument from three different perspectives. **Journal of Personality Assessment**. Vol. 85. 17-32.
- Chidi, C.O., and Shadare. O.A. 2011. Managing Human Capital Development in Small and Medium – Sized Enterprises for Sustainable National Development in Nigeria. **International Journal of Management and Information Systems**. Vol. 15. No. 2. 95-103.
- Hair, Jr.J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. 2010. **Multivariate data analysis: A global perspective**. 7th ed. New York: Pearson Prentice Hall, Harper Collins College.
- Nunnally, J.C., and Bernstein, I.H. 1994. **Psychometric theory**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Pang-Lo, L., Wen-Chin, C., and Chin-Hung T. 2004. An Empirical Study on the Industries. **Technovation**. Vol. 24. No. 12. 971-977.
- Ployhart, R.E., and Moilterno, T.P. 2011. Emergence of the Human Capital Resource: a Multilevel Model. **Academy of Management Review**. Vol. 36. No.1. 127-150.
- Schumacher, R. E., and Lomax, R. G. 2010. **A Beginners Guide to Structural Equation Modelling**. 3rd ed. New York, NY: Taylor & Francis.
- Ukenna, S.I., N.A. Carol., and M.C. Olise. 2010. Effect of Investment in Human Capital Development on Organizational Performance: Empirical Examination of the Perception of Small Business Owners in Nigeria. **European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences**. Vol. 26. No.11. 93-107.
- Vodak, I.J. 2010. How to Measure Return on Investment into Human Capital Development. **Cag University Journal of Social Sciences**. Vol. 7. No. 1. 1-19.
- Vos, J. 2005. Developing Strategic Self-description of SMEs. **Technovation**. Vol. 25. 989-999.