

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT THAT AFFECTS THE DEPARTMENT OF BUSINESS DEVELOPMENT IN BECOMING IN HIGH- PERFORMANCE ORGANIZATION

จตุพล เมืองดี¹

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการส่งผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รูปแบบต่างๆ ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง และ 2) เพื่อสังเคราะห์ผลการศึกษาและนำผลการค้นพบจากการวิจัยไปเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับต่างๆ ที่มีผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ได้ขนาดตัวอย่าง 262 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาในรูปแบบต่างๆ ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยการพัฒนาปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ส่วนการจัดทำโครงการ On-the-job training การฝึกอบรม การพัฒนาภาวะผู้นำ และการพัฒนาองค์กร ไม่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง และ(2) การพัฒนาคุณภาพ การจัดการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนากระบวนการ ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

ข้อเสนอแนะการวิจัย กลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ควรมุ่งเน้นการพัฒนาปัจเจกบุคคลเป็นหลัก โดยเฉพาะการเรียนรู้ตามสายงาน และการใช้เครื่องมือ IDP ในการพัฒนาบุคลากร

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

รวมไปถึงจัดโครงการในการพัฒนาคุณภาพและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ให้บริการของกรม อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, องค์การสมรรถนะสูง, การจัดการภาครัฐ

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยมียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการวางแผนพัฒนาประเทศ ในระยะยาว ตั้งแต่พ.ศ. 2561 – 2580 โดยยุทธศาสตร์ชาติด้านหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือด้านที่ 6 “ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ” จากนโยบายดังกล่าว จึงเห็นได้ว่า การปรับแนวทางการทำงานของภาครัฐ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ (Digital Transformation) และการพัฒนาบุคลากร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

องค์การรัฐหนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนรวมถึงพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศคือกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นองค์การที่มีภารกิจในการยกระดับธุรกิจของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันได้ ซึ่งกรมได้มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการทำงานและแนวทางการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่องและตั้งวิสัยทัศน์ให้เป็นองค์การภาครัฐชั้นนำด้านบริการดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบภายในปี 2570 และสร้างพลังขับเคลื่อนธุรกิจให้ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม มุ่งมั่นในการพัฒนาองค์การสู่องค์กรดิจิทัล รวมถึงส่งเสริมให้ธุรกิจภายใต้การสนับสนุน นำเทคโนโลยีมาปรับใช้อย่างเหมาะสมในบริบทของตน เพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขัน ด้วยวิสัยทัศน์และทิศทางการทำงานดังกล่าว รวมถึงสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วทั้งเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความไม่แน่นอนในด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำเป็นต้องพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง ซึ่งหมายถึงองค์การที่สามารถผลักดันตนเอง ไปสู่ภารกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดซึ่งสะท้อนถึงความสามารถจัดการการเปลี่ยนแปลง สร้างพลัง และเสริมสร้างความต้องการไปสู่จุดหมายปลายทางใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนให้องค์การเป็นองค์การสมรรถนะสูงคือบุคลากร

ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรสามารถทำได้หลายรูปแบบ โดยองค์การในปัจจุบันได้นำมีการพัฒนาบุคลากรของตนเอง ให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาผ่านการทำงาน (On-the-job training) การพัฒนาผ่านการ Coaching และการพัฒนาภาวะผู้นำซึ่งการพัฒนาบุคลากรแต่ละรูปแบบมีลักษณะ ความเหมาะสมรวมถึงสามารถนำไปใช้ในองค์การได้ ในบริบทที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อ การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวไปปรับใช้ให้เกิดผลในองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับการส่งผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รูปแบบต่างๆ ต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง
- 2) เพื่อสังเคราะห์ผลการศึกษาและนำผลการค้นพบจากการวิจัยไปเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับต่างๆ ที่มีผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

สมมติฐานการวิจัย

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ (การอบรม On-the-job training และ Coaching) มีผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
2. การพัฒนาคุณภาพ การจัดการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนากระบวนการส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างมีนัยสำคัญ

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยกำหนดประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัย

2. ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่างไว้ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ตามกรอบอัตราค่าจ้างปี 2565 จำนวน 720 คน

2. การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งทราบประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ (Cochran, 1977) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 0.05

การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{Z^2 \alpha / 2 N}{Z^2 \alpha / 2 + 4 N e^2}$$

โดย n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าสัดส่วนประชากร

$Z_{\alpha/2}$ ถึง ค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ $(1 - \alpha/2)100$ ของการแจกแจงปกติมาตรฐานจากสูตรข้างต้น สามารถแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 720}{(1.96)^2 + 4(720)(0.05)^2} = 250.5$$

ดังนั้น จะได้ตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 250.5 ตัวอย่าง

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความแม่นยำและป้องกันความคลาดเคลื่อนจากแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 12 ตัวอย่าง ทำให้ขนาดตัวอย่างคือ 262 ตัวอย่าง และจะแจกแบบสอบถามจำนวน 262 ฉบับให้กับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ซึ่งแบ่ง ประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ เรียกว่าชั้นภูมิ แล้วสุ่มหน่วยตัวอย่าง จากทุกระดับชั้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนและครอบคลุม โดยจะแบ่งประชากรเป็นสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่ม ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินที่ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาทั้งหมด ประสบการณ์การทำงานในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร ระดับตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และภาวะผู้นำของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยมีทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ในการเป็นองค์การสมรรถนะสูง 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม

ลักษณะของแบบประเมินในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิด ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยให้คะแนน 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามระดับในการตอบ (1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลรวบรวมดังนี้

(1) แจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 262 ชุด โดยกรอกผ่าน google form

(2) รวบรวมและตรวจสอบการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม

(3) วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม โดยใช้หลักวิชาการและสถิติ

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

(1) ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (ใช้บรรยายลักษณะและข้อมูลส่วนบุคคล)

1.2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายระดับปัจจัยของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปรผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่าๆ กัน จึงได้เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/องค์การที่มีสมรรถนะสูง

ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/องค์การที่มีสมรรถนะสูง อยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/องค์การที่มีสมรรถนะสูง อยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/องค์การที่มีสมรรถนะสูง อยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/องค์การที่มีสมรรถนะสูง อยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

(2) ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุนาม (Multivariate regression analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ และตัวแปรตาม

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ (การอบรม On-the-job training และ Coaching) มีผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ (การอบรม On-the-job training และ Coaching) มีผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง

การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ในรูปแบบต่างๆ	B	Unstandardized	Standardized	t	Sig.	F	Sig.
		Coefficients	Coefficients				
		Std. Error	Beta				
Constant	3.345	.586		5.706	0.000*	2.650	.023*
การจัดทำโครงการ	.000	.122	.000	-.005	.996		
On the job training							
การฝึกอบรม	.006	.077	.005	.080	.936		
การพัฒนาภาวะผู้นำ	-.041	.063	-.046	-.657	.511		
การพัฒนาปัจเจกบุคคล	.188	.060	.217	3.116	.002*		
การพัฒนาองค์กร	-.161	.088	-.114	-1.834	.068		
R = 0.222, R Square = 0.049, Adjusted R Square = 0.031							
Std. Error of the Estimate = 0.45122 F = 2.650 Sig = 0.023							

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.023 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ การอบรม On-the-job training และ Coaching) ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ส่งผลต่อองค์การสมรรถนะสูง นอกจากนี้พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.049 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ (การอบรม On-the-job training และ Coaching) ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง และสามารถอธิบายความผันแปรของของตัวแปร ได้ร้อยละ 4.90 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) พบว่า การพัฒนาปัจเจกบุคคล (Beta = 0.217) ในทิศทางบวก ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการจัดทำโครงการ On-the-job training (Beta = 0.000) การฝึกอบรม (Beta = 0.005) การพัฒนาภาวะผู้นำ (Beta = -0.046) และการพัฒนาองค์กร (Beta = -0.114) ในทิศทางลบ ไม่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

การพัฒนาคุณภาพ การจัดการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนากระบวนการส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) ระหว่างการพัฒนาคุณภาพ การจัดการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนากระบวนการ ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์กร

รูปแบบการพัฒนา องค์กร	B	Unstandardized	Standardized	t	Sig	F	Sig.
		Coefficients	Coefficients				
		Std. Error	Beta				
Constant	.615	.171		3.606	.000	140.618	.000*
การพัฒนาคุณภาพ	-.115	.043	-.126	-2.692	.008		
การจัดการเปลี่ยนแปลง	.527	.056	.466	9.480	.000		
การพัฒนากระบวนการ	.342	.026	.547	13.267	.000		
R = 0.788, R Square = 0.621, Adjusted R Square = 0.616							
Std. Error of the Estimate = 0.28396 F = 140.618 Sig = 0.000							

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง นอกจากนี้พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.621 สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระระดับการพัฒนาภาวะผู้นำ ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง และสามารถอธิบาย ความผันแปรของของตัวแปรได้ร้อยละ 4.90 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) พบว่า การพัฒนาคุณภาพ (Beta = -0.126) การจัดการเปลี่ยนแปลง (Beta = 0.466) และการพัฒนากระบวนการ (Beta = 0.547) ในทิศทางบวก ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลงานวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

เพื่อศึกษาระดับการส่งผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รูปแบบต่างๆ ต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ (การอบรม On-the-job training และ Coaching) มีผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานการพัฒนาปัจเจกบุคคล (Beta = 0.217) ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ส่วนการจัดทำโครงการ On-the-job training (Beta = 0.000) การฝึกอบรม (Beta = 0.005) การพัฒนาภาวะผู้นำ (Beta = -0.046) และการพัฒนาองค์กร (Beta = -0.114) ไม่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

นอกจากนี้ พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานการพัฒนาคุณภาพ ($\text{Beta} = -0.126$) การจัดการเปลี่ยนแปลง ($\text{Beta} = 0.466$) และการพัฒนากระบวนการ ($\text{Beta} = 0.547$) ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการศึกษา (Research Discussion)

ผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถอภิปรายผลโดยเรียงตามสมมติฐานของการวิจัยได้ ดังนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ (การอบรม On-the-job training และ Coaching) มีผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

จากผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยที่คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer approach) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนการจัดทำโครงการ On-the-job training การฝึกอบรม การพัฒนาภาวะผู้นำ และการพัฒนาองค์กร ไม่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากบุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนาความรู้โดยเข้าร่วมกิจกรรมการอบรมสัมมนาของกรม ได้รับการพัฒนางานโดยผ่านการทำงาน (On-the-job training) และการพัฒนาผ่านการสอนงาน Coaching อยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เพ็ญศรี ลีสุวรรณกุล (2559) ศึกษาแนวทางการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การ ให้มีขีดสมรรถนะสูงมีความสัมพันธ์ทางสถิติกับสมรรถนะขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ

2. การพัฒนาคุณภาพ การจัดการการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนากระบวนการ ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงขององค์การ ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพ การจัดการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนากระบวนการ ส่งผลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยที่คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer approach) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ (Leadership approach) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำ ยังเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารควรเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาให้องค์การไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มีประสิทธิภาพและศักยภาพมากขึ้นตามวิสัยทัศน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชย แซ่สุวรรณ และ ตรีเนตร ดันตระกูล (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรระดับบริหารธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะหลักบุคลากรระดับบริหาร สมรรถนะในงาน บุคลากรระดับ บริหารมีความสัมพันธ์กับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับบริหารธุรกิจโรงแรม และ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับบริหารธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กับองค์การสมรรถนะ

ข้อเสนอแนะ (Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) กลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ควรมุ่งเน้นการพัฒนาปัจเจกบุคคลเป็นหลัก โดยเฉพาะการเรียนรู้ตามสายงาน และการใช้เครื่องมือ IDP ในการพัฒนาบุคลากร และอาจต้องมีการจัดคอร์สอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรเพื่ออำนวยความสะดวกด้วย รวมถึงมีการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training needs analysis) เพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตรงกับความต้องการและความจำเป็นในการปฏิบัติงาน

(2) นอกจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยนี้พบว่า การพัฒนาคุณภาพ การจัดการ การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนากระบวนการมีผลต่อการเป็นองค์กรการสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ดังนั้นกรมจึงต้องมีโครงการในการพัฒนาคุณภาพและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาประสบการณ์ของผู้ใช้บริการของกรม อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกจากนี้ กรมควรมีระบบการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม อีกทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการจัดการการเปลี่ยนแปลง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

(2) ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงระหว่างของหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเป็นการวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาองค์กร

(3) ควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

(4) ควรมีการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารภายในองค์กรเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวกับการบริหารงาน หรือทำการสนทนากลุ่มเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และสอบถามถึงแนวทางข้อเสนอแนะในแต่ละด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

บรรณานุกรม

เพ็ญศรี ลิ้มสุวรรณกุล. (2559). การพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงาน พระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สุวรรณ ต้นตระกูล, ต. (2563). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรระดับบริหารธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 35-50.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561, กันยายน 20). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.
2561 - 2580 (ฉบับย่อ) . Retrieved from

https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf

Nadler, L. (1970). How is your organizational health? Human Resource Management, 9(1),18–28. Retrieved from
<https://doi.org/10.1002/hrm.3930090104>