

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่

Factors Affecting Organizational Management to Achieve Excellence For Modern Business Entrepreneurs

ศิริทิพย์ กุลจิตตรตรี¹, สุวิมล มธุรส² และ ทศพร พิษะระ³

Sirintip Kuljittree¹, Suwimom Mathuros² and Thorsporn Peesara³

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

^{2,3}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

¹Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand

^{2,3}Business Administration, Faculty of Management Science Thepsatri Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹Sirintip.k@rmutp.ac.th

Received January 29, 2025; Revised September 19, 2025; Accepted September 22, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) จากการวิเคราะห์ความเหมาะสมของข้อมูล โดย KMO and Barlett's Test พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ควรมีปัจจัยเพียง 13 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่ 1 การสร้างองค์ความรู้ ปัจจัยที่ 2 ระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 3 การบริหารองค์กร ปัจจัยที่ 4 การจัดการแบบใหม่ ปัจจัยที่ 5 การวางแผนองค์กร ปัจจัยที่ 6 การกำหนดนโยบาย ปัจจัยที่ 7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 8 กระบวนการทำงาน ปัจจัยที่ 9 การสร้างความผูกพัน ปัจจัยที่ 10 การพัฒนาและส่งเสริม ปัจจัยที่ 11 การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 12 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และปัจจัยที่ 13 การดำเนินการตามเป้าหมาย 2) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่ 1 ถึง ปัจจัยที่ 13 ส่งผลต่อรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับองค์ความรู้หรือข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ พบว่า การบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความ

เป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่ควรเริ่มต้นจากการรู้จักองค์กร การวางแผนการดำเนินการหรือแผนปฏิบัติงาน ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การใช้ข้อมูลจริงในการบริหารจัดการ

คำสำคัญ: การบริหารองค์กร; ความเป็นเลิศ; ผู้ประกอบการสมัยใหม่; ปัจจัย; การค้าสมัยใหม่

Abstract

This article aimed to study the factors influencing organizational management toward excellence for modern business entrepreneurs in a quantitative research framework. The data was collected using an online questionnaire from 400 private sector business owners in Bangkok and its surrounding areas. The findings of the study revealed the following: 1) The suitability of data analysis: using KMO and Bartlett's Test, it was found that 13 key factors influence organizational management toward excellence for modern business entrepreneurs. These 13 factors include: factor 1 knowledge creation, factor 2 operational systems, factor 3 organizational management, factor 4 new management approaches, factor 5 organizational planning, factor 6 policy setting, factor 7 performance evaluation, factor 8 work processes, factor 9 building commitment, factor 10 development and promotion, factor 11 reducing operational steps, factor 12 customer relationship management, factor 13 goal implementation. 2) The hypothesis testing results that the linear multiple regression analysis revealed that all 13 factors significantly affect the organizational management model toward excellence for modern entrepreneurs at a statistical significance level of 0.05. Conclusion/Findings: The research concludes that organizational management aimed at excellence for modern entrepreneurs should begin with understanding the organization, planning operations or action plans, understanding customer needs and expectations, and using real data for management.

Keywords: Organizational Management; Excellence; Modern Entrepreneurs; Factors; Modern Business

บทนำ

การสร้างคามอยู่รอดภายใต้สภาพแวดล้อมในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วผู้ประกอบการธุรกิจไม่สามารถปรับปรุงตนเองโดยอาศัยเพียงประสบการณ์เดิมที่เคยมีหรือปรับปรุงเพื่อรักษาสถานภาพเดิมของตนเองเท่านั้น ผู้ประกอบการธุรกิจจำเป็นต้องแสวงหารูปแบบขององค์กรที่มีความสามารถ

ในการปรับตัว เพื่อให้การบริหารจัดการประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Lohsuwanrat, 2008) ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจทุกองค์กรโดยเฉพาะผู้ประกอบการภาคเอกชนย่อมมีความมุ่งหวังที่จะพัฒนาธุรกิจของตนให้โดดเด่นและมีความเป็นเลิศ เพื่อที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนผู้ประกอบการเอกชนจึงให้ความสำคัญกับระบบการบริหารจัดการคุณภาพแบบองค์รวม โดยมุ่งสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งคำนึงถึงประสิทธิภาพของการลงทุน (Decharin, 2006) ดังที่ Juito (2011) ได้กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่าเดิม และเพื่อก่อให้เกิดการบริหารองค์กรสมัยใหม่ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ องค์กรแห่งกลยุทธ์ และองค์กรแบบสิ่งมีชีวิต

ทั้งนี้ สถาบัน Roffey Park's (2015) ได้ทำการวิจัยองค์กร 400 แห่งทั่วโลก พบว่าองค์กรที่จะเป็นองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (HPO) ต้องสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นของพนักงาน และความคาดหวังขององค์กร ทั้งสององค์ประกอบนี้ต้องสัมพันธ์สอดคล้องกันถึงจะทำให้บุคลากรขององค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง ซึ่ง De Waal (2015) ได้เสนอกรอบแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูงที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ที่เป็นพื้นฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ คุณภาพการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย เน้นความยาวนาน การปรับปรุงกระบวนการพัฒนาต่อเนื่อง คุณภาพบุคลากร โดยปัจจัยทั้ง 5 ของคุณลักษณะองค์กรสมรรถนะสูง มีความสัมพันธ์และมีผลต่อกัน หากพัฒนาปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง จะส่งผลให้ปัจจัยที่เหลือพัฒนาด้วย และปัจจัยทั้ง 5 สำคัญเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ Holbeche (2005) และคณะ ได้มีการศึกษาและวิจัยองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และได้มีการกล่าวถึงองค์การสมรรถนะสูงไว้ 3 ประการ ได้แก่ 1) องค์การสมรรถนะสูงจะมุ่งเน้นทำในสิ่งที่ถูกต้อง 2) บุคลากรความต้องการที่แตกต่างและอาจขัดแย้งกันของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ 3) มุ่งความสำเร็จที่ยั่งยืน หากองค์การทำแบบนี้ได้จะทำให้้องค์การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกรูปแบบ โดยที่พนักงานเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงและช่วยผลักดันการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายสูงสุดที่องค์กรตั้งไว้

สำหรับการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของผู้ประกอบการสมัยใหม่นั้น ผู้ประกอบการจะมีภารกิจที่สำคัญที่จะต้องปฏิบัติในทุก ๆ ปี คือ การกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจ เช่น เมื่อธุรกิจได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ ธุรกิจจะมุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยกลยุทธ์ที่นำพาพาหยา เช่น การเพิ่มศักยภาพของการแข่งขันทางธุรกิจ การลดค่าใช้จ่ายของธุรกิจเพื่อความอยู่รอดหรือสร้างกำไร การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือการให้ผู้บริหารระดับผู้จัดการหน่วยงานเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจ และนำกลยุทธ์ของธุรกิจที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติในงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น ธุรกิจจะสามารถดำรงอยู่ได้และมีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น ผู้ประกอบการ

จะต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพแวดล้อม และจะต้องค้นหาแนวทางในการต่อสู้เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (Cherakan, 2014)

จากข้อมูล ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย และมีลักษณะการบริหารจัดการสมัยใหม่ รวมทั้งมีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ในกระบวนการให้บริการ ซึ่งได้มีการนำแนวคิดของ Buytendijk (2006) Blanchard (2007) และ Chaiwong (2015) มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหารูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศที่มีผลต่อการพัฒนาธุรกิจเอกชน

บทความวิจัยนี้นำเสนอความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ต่อปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ต่อปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ต่อปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ และการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ กับรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางในการค้นหารูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศที่มีผลต่อการพัฒนาธุรกิจเอกชน เพื่อนำมาใช้เป็นรากฐานที่ดีในการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพต่อธุรกิจเอกชนในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน และเพื่อนำมาใช้เป็นรากฐานที่ดีในการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพต่อธุรกิจเอกชน ในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ต่อปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ต่อปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ต่อปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ
4. เพื่อศึกษาปัจจัยของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ต่อรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ กับรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ

นักวิชาการได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเป็นเลิศหรือ HPO ไว้หลายความหมาย โดย Daycharin (2007) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเป็นเลิศ เป็นองค์กรที่เก่ง มีแผนรองรับกับสภาวะต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้านทุกมุมมอง ทำให้สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลาและคุณภาพของผลงาน ดีเยี่ยม เป็นที่ยอมรับให้มีความสำคัญกับคนในองค์กรเยี่ยงสินทรัพย์อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ Thor (1994) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเป็นเลิศ เป็นความพยายามแยกความแตกต่างที่เห็นเด่นชัดระหว่างองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและมีขีดสมรรถนะต่ำ และพบว่าองค์กรแบบ HPO

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ

Linder & Brooks (2004) จากบริษัทที่ปรึกษาทางการจัดการได้ชี้ให้เห็นว่าการที่หน่วยงานราชการจะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ได้นั้นจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ 1) การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ (Client-Centered) 2) การมุ่งเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome-Oriented) 3) สามารถชี้แจงและรับผิดชอบ (Accountable) 4) มีความคิดสร้างสรรค์และมีความยืดหยุ่น (Innovative and Flexible) 5) พร้อมที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (Open and Collaborative) 6) มีความมุ่งมั่น (Passionate) นอกจากนี้ Linder & Brooks (2004) ให้รายละเอียดลงไปอีกว่าจากคุณลักษณะที่สำคัญทั้ง 6 ประการข้างต้น หน่วยงานราชการจะต้องมีความสามารถที่สำคัญอีก 9 ประการ ได้แก่ 1) การวางยุทธศาสตร์และนโยบาย (Strategy and Policy Making) 2) การออกแบบองค์กรและกระบวนการทำงาน (Organization and Process Design) 3) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) 4) การมีพันธมิตรและเครือข่าย (Partnering) 5) การดำเนินงานที่ดี (Operations) 6) การตลาดและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Marketing and Client Relationship Management) 7) การจัดหาและการขนส่ง (Procurement and Logistics) 8) การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management) 9) การบริหารข้อมูลสารสนเทศ (Information Management) นำข้อมูลสารสนเทศไปสู่การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรแห่งความเป็นเลิศ

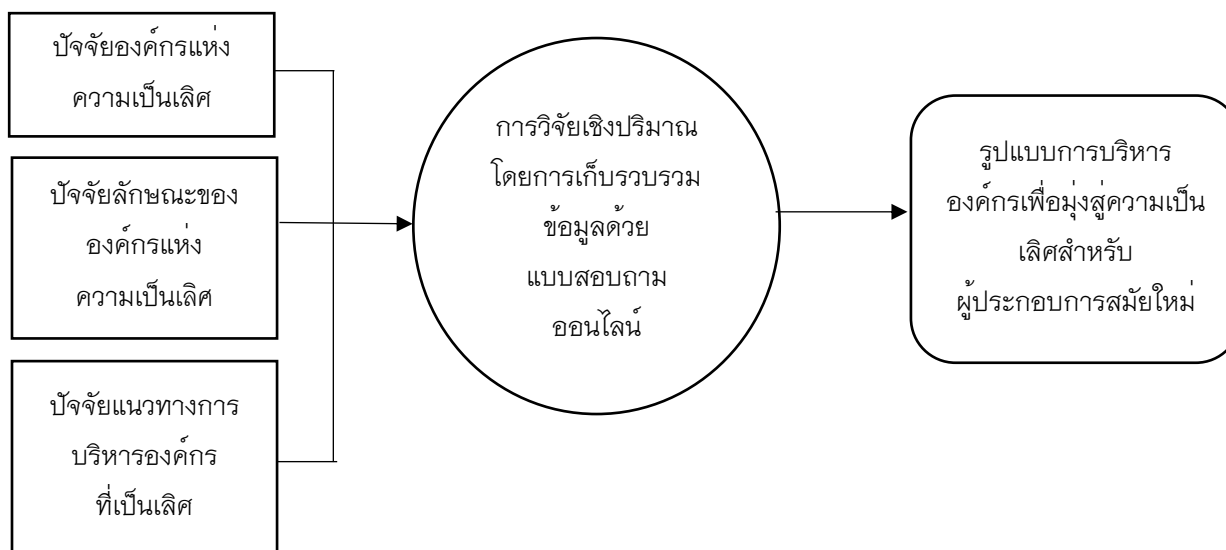
Miller (2001) กล่าวว่า องค์กรแห่งความเป็นเลิศจะมีระบบการทำงานและทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และการจะไปสู่ทีมงานที่เป็นเลิศนั้นจำเป็นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและวัฒนธรรม องค์กร ทั้งนี้ Holbeche (2005) และคณะ ได้มีการศึกษาและวิจัยองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และได้มีการกล่าวถึงองค์การสมรรถนะสูงไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) องค์การสมรรถนะสูงจะมุ่งเน้นทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Focus on the “Right Things”) 2) บูรณาการความต้องการที่แตกต่างและอาจขัดแย้งกันของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร (Reconcile Different, Potentially Conflicting, Stakeholder Needs) และ 3) มุ่งความสำเร็จที่ยั่งยืน (Aims for Sustainable Success Over The Long-Term) ซึ่ง Brooks & Linder (2004) กล่าวว่า ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐได้มีความพยายามที่จะยกระดับคุณภาพการจัดการให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน โดยค้นหานวัตกรรมในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการให้บริการ การตัดภารกิจหรือหน้าที่บางอย่างออกไปให้เอกชนดำเนินการแทน และมีการสร้างพันธมิตรเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหากแต่ก็ยังไม่ทันกับสภาวะการณ์ของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลาทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

4. ธุรกิจการค้าสมัยใหม่

ธุรกิจการค้าสมัยใหม่ (Modern Trade) หมายถึง กระบวนการการจัดจำหน่าย มุ่งเน้นการนำเสนอสินค้าที่มีความหลากหลาย มีระบบการจัดการโดยอาศัยความชำนาญและเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สามารถซื้อขายติดต่อกันในทุกรูปแบบทั้งไกลและใกล้ ใช้ระบบของเทคโนโลยี ช่วยในการจัดระเบียบสินค้า ทำธุรกิจทางการค้า การควบคุมสินค้าและบริการ การบริหารคน การเงินและการตลาด (Itsaree Donkram, 2018) ทั้งนี้ สำนักงานดัชนีเศรษฐกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2019) ได้กล่าวไว้ว่า ธุรกิจการค้าสมัยใหม่สามารถสรุปลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ 1) เป็นการค้าสมัยใหม่ที่สามารถค้าขายติดต่อไปในทุกรูปแบบทั้งไกลและใกล้ 2) ใช้ระบบของเทคโนโลยีช่วยในการจัดระเบียบสินค้าทำธุรกรรมทางการค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้า 3) ดำเนินการและบริหารจัดการด้วยระบบข้อมูล และเทคโนโลยีที่ทันสมัย 4) สินค้ามีความหลากหลาย ทั้งสินค้าอุปโภคและบริโภค และมีการจัดหมวดหมู่ของสินค้าอย่างเป็นระเบียบ ลูกค้าสามารถเลือกซื้อได้ตามที่ตัวเองต้องการ 5) จัดรายการส่งเสริมการขายที่จูงใจ และมีการใช้ระบบการสื่อสารการตลาดออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นตามทัศนะของผู้เขียนบทความ จึงขอสรุปว่า ธุรกิจการค้าสมัยใหม่เป็นการจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาดที่เน้นการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของ Buytendijk (2006) Blanchard (2007) และ Chaiwong (2015) มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหารูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศที่มีผลต่อการพัฒนาธุรกิจเอกชน ประกอบด้วย ปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ปัจจัยลักษณะขององค์กรแห่งความเป็นเลิศ และปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากร คือ กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ประกอบการเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณของ Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยผลการคำนวณทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) เป็นกลุ่มผู้ประกอบการเอกชน และ 2) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 1 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยเป็นคำถามแบบปลายปิด และเป็นคำถามที่ผู้วิจัยใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับหลักทฤษฎี ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการดำเนินธุรกิจ ประเภทธุรกิจ อายุของกิจการ จำนวนพนักงาน และจำนวนเงินลงทุนของกิจการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการสมัยใหม่ต่อปัจจัยด้านองค์การแห่งความเป็นเลิศ ได้แก่ การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย องค์การมีค่านิยมร่วม การบริหารงานตามกลยุทธ์ทั่วทั้งองค์กร การเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กร และองค์กรมีความยืดหยุ่นสูง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการสมัยใหม่ต่อปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ได้แก่ การสื่อสารอย่างเปิดเผย การกำหนดวิสัยทัศน์ การจัดการองค์ความรู้ ความมุ่งมั่น การปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร และการทำงานเป็นทีม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการสมัยใหม่ต่อปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ได้แก่ ผู้นำองค์กร การกำหนดกลยุทธ์ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การวัดผลการดำเนินงาน บุคลากร กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่่มุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่ ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องของพนักงาน ด้านทีมงานบริหารตนเอง ด้านเทคโนโลยีแบบประสมประสาน ด้านการเรียนรู้ขององค์กร ด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม

สำหรับวิธีการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้มอบหมายให้ผู้ช่วยนักวิจัยซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ที่ทำการวิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567 ทั้งนี้ผู้วิจัยจะมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคำถามที่ใช้ในการวิจัยกับผู้ช่วยนักวิจัยก่อนไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง และได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า ได้ค่าค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง เท่ากับ 0.75 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีค่าความเที่ยงตรงอยู่ในระดับใช้ได้ นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาร์ค ระหว่าง 0.901 – 0.932 แสดงว่า แบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นในระดับสูงมาก และสามารถนำไปใช้ได้ในระดับดีมาก

หลังจากนั้นผู้วิจัยจะมอบหมายให้ผู้ช่วยนักวิจัยนำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามออนไลน์ไปทำการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะมีการอธิบายประเด็นต่าง ๆ ในส่วนที่ผู้ให้ข้อมูลไม่เข้าใจในคำถามของเครื่องมือ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ค่าสถิติคือ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์การแห่งความเป็นเลิศ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่่มุ่งสู่ความเป็น

เลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่ และใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยทำการจัดกลุ่มของปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ เพื่อทำการลดทอนตัวแปรให้น้อยลง รวมทั้งใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยมีเป้าหมาย 2 ประการ คือ เพื่อทำนาย (Predict) ค่าของตัวแปรตาม (Value of The Dependent Variable) และเพื่อศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ของตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีลักษณะของการดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัด ประกอบธุรกิจการให้บริการ โดยมีอายุกิจการ 11 – 15 ปี มีจำนวนพนักงานของกิจการ และมีจำนวนเงินลงทุนของกิจการ 1,000,000 – 5,000,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการสมัยใหม่ต่อปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และเมื่อวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อองค์การมีค่านิยมร่วม การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย การบริหารงานตามกลยุทธ์ทั่วทั้งองค์กร การเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กร และองค์กรมีความยืดหยุ่นสูง ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการสมัยใหม่ต่อปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ

ปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย	3.85	0.68	เห็นด้วย
องค์กรมีค่านิยมร่วม	3.91	0.67	เห็นด้วย
การบริหารงานตามกลยุทธ์ทั่วทั้งองค์กร	3.77	0.62	เห็นด้วย
การเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กร	3.74	0.63	เห็นด้วย
องค์กรมีความยืดหยุ่นสูง	3.43	0.69	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็นโดยรวม	3.64	0.44	เห็นด้วย

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศของผู้ประกอบการสมัยใหม่ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และเมื่อวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อการ

กำหนดวิสัยทัศน์ ความมุ่งมั่นการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร การทำงานเป็นทีม การสื่อสารอย่างเปิดเผย และการจัดการองค์ความรู้ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศของผู้ประกอบการสมัยใหม่

ปัจจัยด้านลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
การสื่อสารอย่างเปิดเผย	3.62	0.62	เห็นด้วย
การกำหนดวิสัยทัศน์	4.20	0.53	เห็นด้วย
การจัดการองค์ความรู้	3.55	0.64	เห็นด้วย
ความมุ่งมั่นการปฏิบัติงาน	4.07	0.57	เห็นด้วย
โครงสร้างองค์กร	4.02	0.57	เห็นด้วย
การทำงานเป็นทีม	3.64	0.69	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็นโดยรวม	3.85	0.38	เห็นด้วย

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศของผู้ประกอบการสมัยใหม่ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศของผู้ประกอบการสมัยใหม่ และเมื่อวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อการวัดผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์ การกำหนด กลยุทธ์ กระบวนการทำงาน ผู้นำองค์กร บุคลากร และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศของผู้ประกอบการสมัยใหม่

ปัจจัยด้านแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ผู้นำองค์กร	3.61	0.70	เห็นด้วย
การกำหนดกลยุทธ์	3.78	0.49	เห็นด้วย
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3.42	0.71	เห็นด้วย
การวัดผลการดำเนินงาน	4.05	0.56	เห็นด้วย
บุคลากร	3.48	0.84	เห็นด้วย
กระบวนการทำงาน	3.65	0.71	เห็นด้วย
ผลลัพธ์	3.84	0.86	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็นโดยรวม	3.50	0.46	เห็นด้วย

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่ และเมื่อวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อด้านที่งานบริหารตนเอง ด้านเทคโนโลยีแบบประสมประสาน ด้านความเกี่ยวข้องของของพนักงาน ด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม และด้านการเรียนรู้ขององค์กรตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่

ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านความเกี่ยวข้องของของพนักงาน	3.69	0.96	เห็นด้วย
ด้านที่งานบริหารตนเอง	3.74	0.69	เห็นด้วย
ด้านเทคโนโลยีแบบประสมประสาน	3.72	0.78	เห็นด้วย
ด้านการเรียนรู้ขององค์กร	3.47	0.93	เห็นด้วย
ด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม	3.48	0.84	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็นโดยรวม	3.59	0.68	เห็นด้วย

6. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่ จากการวิเคราะห์ความเหมาะสมของข้อมูล โดย KMO and Barlett's Test พบว่า ครมมีปัจจัยเพียง 13 ปัจจัย เนื่องจาก เฉพาะ 13 ปัจจัย แรกเท่านั้นที่มีค่า Eigenvalue มากกว่า 1 ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ปัจจัยที่ 1 เนื่องจากอธิบายหรือดึงความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด (11.967) ส่วนปัจจัยที่ 2 ถึงปัจจัยที่ 13 จะสำคัญรองลงมา โดย 13 ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ปัจจัยที่ 1 การสร้างองค์ความรู้ ปัจจัยที่ 2 ระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 3 การบริหารองค์กร ปัจจัยที่ 4 การจัดการแบบใหม่ ปัจจัยที่ 5 การวางแผนองค์กร ปัจจัยที่ 6 การกำหนดนโยบาย ปัจจัยที่ 7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 8 กระบวนการทำงาน ปัจจัยที่ 9 การสร้างความผูกพัน ปัจจัยที่ 10 การพัฒนาและส่งเสริม ปัจจัยที่ 11 การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 12 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และปัจจัยที่ 13 การดำเนินการตามเป้าหมาย ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่ 1 ถึง ปัจจัยที่ 13 ส่งผลต่อรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณปัจจัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ปัจจัยลักษณะขององค์กรแห่งความเป็นเลิศ และปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศกับรูปแบบการบริหารองค์กร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta (β)	t	Significance (p)
ค่าคงที่	.853	.432		1.570	.007*
ปัจจัยที่ 1	.357	.075	-.025	.765	.005*
ปัจจัยที่ 2	.361	.054	-.053	.669	.012*
ปัจจัยที่ 3	.330	.046	.030	.726	.008*
ปัจจัยที่ 4	.737	.042	.071	.741	.002*
ปัจจัยที่ 5	.525	.041	-.026	.607	.004*
ปัจจัยที่ 6	.213	.042	.282	.913	.000*
ปัจจัยที่ 7	.226	.044	.121	.873	.004*
ปัจจัยที่ 8	.243	.038	.261	.329	.000*
ปัจจัยที่ 9	.222	.082	.123	.721	.007*
ปัจจัยที่ 10	.260	.039	.310	.593	.000*
ปัจจัยที่ 11	.265	.039	-.079	.662	.007*
ปัจจัยที่ 12	.422	.042	.028	.514	.031*
ปัจจัยที่ 13	.118	.087	-.072	.359	.015*

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และเมื่อวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อองค์กรมีค่านิยมร่วม การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย การบริหารงานตามกลยุทธ์ทั่วทั้งองค์กร การเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กร และองค์กรมีความยืดหยุ่นสูง ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศควรเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมาย ค่านิยม และกลยุทธ์ในการดำเนินการด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Thor (1994) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรแห่งการเป็นเลิศเป็นองค์กรที่มีความเด่นชัดทางด้านสมรรถนะ หากเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงจะมี

แผนการปฏิบัติการอย่างเป็นทางการ และมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการสมัยใหม่ต่อบัณฑิตวิทยาลัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อบัณฑิตวิทยาลัยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และเมื่อวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ ความมุ่งมั่นการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร การทำงานเป็นทีม การสื่อสารอย่างเปิดเผย และการจัดการองค์ความรู้ ทั้งนี้เนื่องการปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรสู่ความเป็นเลิศจะต้องมีการกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม โดยองค์กรแห่งความเป็นเลิศถือเป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในทุกด้าน มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Blanchard (2007) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ประกอบด้วย การสื่อสารอย่างเปิดเผย การกำหนดวิสัยทัศน์ การจัดการองค์ความรู้ ความมุ่งมั่นการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร และการทำงานเป็นทีม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อบัณฑิตวิทยาลัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศของผู้ประกอบการสมัยใหม่ และเมื่อวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อการวัดผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์ การกำหนดกลยุทธ์ กระบวนการทำงาน ผู้นำองค์กร บุคลากร และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศเป็นการบริหารองค์กรเพื่อยกระดับคุณภาพการจัดการให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน โดยค้นหานวัตกรรมในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการให้บริการ การตัดภารกิจหรือหน้าที่บางอย่างออกไปให้เอกชนดำเนินการแทน และมีการสร้างพันธมิตรเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงผ่านกระบวนการวัดผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์ การกำหนดกลยุทธ์ กระบวนการทำงาน ผู้นำองค์กร บุคลากร และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Linder & Brooks (2004) ที่พบว่า การที่จะเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในองค์กรภาครัฐ จะต้องมีความรู้ 6 ประการ การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ การมุ่งเน้นผลผลิตและผลลัพธ์ รับผิดชอบและสามารถชี้แจงได้ การมีความคิดสร้างสรรค์และมีความยืดหยุ่น ความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และการมีความมุ่งมั่น

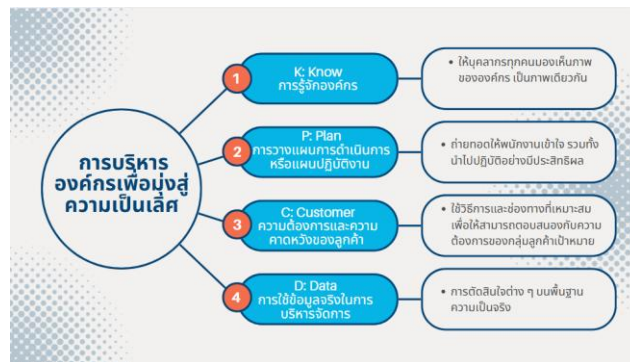
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อบูชาความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ และเมื่อวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อด้านทีมงานบริหารตนเอง ด้านเทคโนโลยีแบบประสมประสาน ด้านความเกี่ยวข้องของพนักงาน ด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม และด้านการเรียนรู้ขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการองค์กรแห่งความเป็นเลิศโดยส่วนใหญ่จะเป็นองค์กรที่มี

การกำหนดระบบการบริหารจัดการตั้งแต่กระบวนการจัดโครงสร้างองค์กร การจัดสรรบุคคลากร การมอบหมายภาระงานและความรับผิดชอบ รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาในกระบวนการดำเนินการดังกล่าวเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบัน Roffey Park's (2015) ที่ได้ทำการวิจัยองค์กร 400 แห่งทั่วโลก พบว่าองค์กรที่จะเป็นองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (HPO) ต้องสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นของพนักงาน และความคาดหวังขององค์กร ทั้งสององค์ประกอบนี้ต้องสัมพันธ์สอดคล้องกันถึงจะทำให้บุคลากรขององค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 5 พบว่า ปัจจัยที่ 1 การสร้างองค์ความรู้ ปัจจัยที่ 2 ระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 3 การบริหารองค์กร ปัจจัยที่ 4 การจัดการแบบใหม่ ปัจจัยที่ 5 การวางแผนองค์กร ปัจจัยที่ 6 การกำหนดนโยบาย ปัจจัยที่ 7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 8 กระบวนการทำงาน ปัจจัยที่ 9 การสร้างความผูกพัน ปัจจัยที่ 10 การพัฒนาและส่งเสริม ปัจจัยที่ 11 การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 12 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และปัจจัยที่ 13 การดำเนินการตามเป้าหมาย ส่งผลต่อรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศนั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน และจะต้องมีการปรับตัวเพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนกระทั่งกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรแต่ละส่วนอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่ตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Blanchard (2007) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรต้องทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และมองเห็นความสำคัญของลูกค้า อีกทั้งยังสอดคล้องกับ แนวคิดของ Kaplan & Norton (2001) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำกลยุทธ์ที่กำหนดไว้มาปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Jupp & Younger (2004) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรที่มีศักยภาพการทำงานสูงควรประกอบด้วยคุณลักษณะที่มีการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการดำเนินงานและการนำเสนอคุณค่าอย่างต่อเนื่อง

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ พบว่า การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศควรเริ่มต้นจากการรู้จักองค์กร การวางแผนการดำเนินการหรือแผนปฏิบัติงาน ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การใช้ข้อมูลจริงในการบริหารจัดการ ซึ่งเรียกว่า KPCD มีดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ KPCD

ที่มา: ผู้วิจัย

1. การรู้จักองค์กร คือ การดำเนินการเพื่อให้บุคลากรทุกคนมองเห็นภาพขององค์กร เป็นภาพเดียวกัน ผ่านกระบวนการวางแผนการดำเนินกิจกรรม การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างเหมาะสม และให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

2. การวางแผนการดำเนินการหรือแผนปฏิบัติงาน คือ การถ่ายทอดให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร รวมทั้งนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการจัดประชุมหรือการสัมมนาบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

3. ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า คือ การใช้วิธีการและช่องทางที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผ่านกระบวนการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

4. การใช้ข้อมูลจริงในการบริหารจัดการ คือ การจัดการฐานข้อมูลบนเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ช่วยในการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง เพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจและการวางแผนงานต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีการใช้ข้อมูลจริงในการบริหารจัดการ

สรุป

บทความวิจัยฉบับนี้แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ และปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ กับรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ 1 การสร้างองค์ความรู้ ปัจจัยที่ 2 ระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 3 การบริหารองค์กร ปัจจัยที่ 4 การจัดการแบบใหม่ ปัจจัยที่ 5 การวางแผนองค์กร ปัจจัยที่ 6 การกำหนดนโยบาย ปัจจัยที่ 7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 8 กระบวนการทำงาน ปัจจัยที่ 9 การสร้างความผูกพัน ปัจจัยที่ 10 การพัฒนาและส่งเสริม ปัจจัย

ที่ 11 การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 12 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และปัจจัยที่ 13 การดำเนินการตามเป้าหมาย ส่งผลต่อรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ทั้งนี้องค์กรสามารถดำเนินการได้โดยการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมองเห็นภาพขององค์กรเป็นภาพเดียวกัน ผ่านกระบวนการวางแผนการดำเนินงานกิจกรรม การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างเหมาะสม และให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร มีการวางแผนการดำเนินการหรือแผนปฏิบัติงาน คือ การถ่ายทอดให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร รวมทั้งนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการจัดประชุมหรือการสัมมนาบุคลากรทั่วทั้งองค์กร มีกระบวนการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยใช้วิธีการและช่องทางที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และมีการใช้ข้อมูลจริงในการบริหารจัดการบนเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ช่วยในการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง เพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจและการวางแผนงานต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีการใช้ข้อมูลจริงในการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ การปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กรสู่ความเป็นเลิศจะต้องมีการกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อปัจจัยแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ควรปรับปรุงการบริหารองค์กรเพื่อยกระดับคุณภาพการจัดการให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ควรกำหนดระบบการบริหารจัดการตั้งแต่กระบวนการจัดโครงสร้างองค์กร การจัดสรรบุคลากร การมอบหมายภาระงานและความรับผิดชอบ รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาในกระบวนการดำเนินการที่เป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ที่สำคัญ คือ การพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศควรเริ่มต้นจากการรู้จักองค์กร การวางแผนการดำเนินการหรือแผนปฏิบัติงาน ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การใช้ข้อมูลจริงในการบริหารจัดการ ซึ่งเรียกว่า KPCD สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสำหรับผู้ประกอบการสมัยใหม่ โดยควรให้ความสำคัญกับการรู้จักองค์กร การวางแผนการดำเนินการหรือแผนปฏิบัติงาน ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การใช้ข้อมูลจริงในการบริหารจัดการ สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับการนำรูปแบบการ บริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ไปศึกษาและทำการวิจัยเพิ่มเติมสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประเภทอื่น ๆ ตามสภาพความเหมาะสมของธุรกิจในแต่ละประเภทนั้น ๆ และควรมีการศึกษารูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ด้วยระเบียบวิธีวิจัยอื่น ๆ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์สำหรับการนำไปประยุกต์ใช้ในผู้ประกอบการธุรกิจต่อไป

References

- Blanchard, K. (2007). *Leading at a higher level: Blanchard on leadership and creating high performing organizations*. FT Press.
- Brooks, I., & Linder, J. C. (2004). Performance management and the balanced scorecard. *Strategy & Leadership*, 32(6), 34–42.
- Buytendijk, F. (2006). *Performance leadership: The next practices to motivate your people, align stakeholders and lead your industry*. McGraw–Hill.
- Chaiwong, W. (2015, May 16). *Best Practice: Integrated Organizational Development Concept*. <http://m.exteen.com/blog/takato/20091211>.
- Cherakan, K. (2014). Human Resource Management in Modern Business (Present to the Future). *Suthiparithat journal*, 28(86), 322–337.
- Daycharin, P. (2007). *Learning Organization, Organizational Culture*. Pim Dee.
- De Waal, A. A. (2015). *The characteristics of a high performance organization*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.931873>
- Decharin, P. (2006). The strategic performance measurement system: The balanced scorecard and beyond. *Journal of Business Strategy*, 27(1), 47–56.

- Division of Trade Information and Economic Indices. (2019). *Modern Trad.* <http://www.thaibioonline.com/sod>.
- Donnkham, I. (2018). *Modern Trade*. Kamphaeng Phet Rajabhat University.
- Holbeche, L. (2005). *The high performance organization: Creating dynamic stability and sustainable success*. Elsevier.
- Juito, A. (2011). Performance measurement and management: A framework for success. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 60(3), 273–285.
- Jupp, V., & Younger, M. P. (2004). A Value Model for the Public Sector. *Outlook*, 6(3), 42–51.
- Linder, J. C. & Brooks, J. D. (2004). Transforming the Public Sector. *Outlook Journal*, 48, 9.
- Lohsuwanrat, T. (2008). *Management Information System* (9th ed.). S & J Graphic.
- Miller, P. (2001). Communication mode and the information processing capacity of Hebrew readers with prelingually acquired deafness. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 13, 83–96.
- Roffey Park's. (2015, May 21). *Research report living in a matrix*. <https://www.roffeypark.com/wp-content/uploads/2024/04/Living-in-a-Matrix-Report-with-cover.pdf>.
- Thor, C. G. (1994). *The measurement imperative: How to ensure business success through effective benchmarking and performance evaluation*. McGraw–Hill.