

การพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด Organizational Development : Case study of Pama Toy Co., Ltd.

ณัฐชยา เสนาจิตร
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Natchaya Sanajit
E-mail: Spfn1009@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in (MANAGEMENT),
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 154 คนจากพนักงานบริษัท ปามาทอย จำกัด ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.4 มีอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63 ส่วนใหญ่จบการศึกษา ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.1 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.3 ทำงานกับบริษัทมา 7-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.9 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 -20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.4

ความสำเร็จของบริษัท ปามาทอย จำกัด จากองค์ประกอบทั้ง 7 ตัว ตัวแปรแต่ละตัวมีความสำคัญต่อการบริหารบริษัท ปามาทอย จำกัด เริ่มตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์องค์การเกี่ยวข้องกับการพิจารณาโครงสร้าง องค์การ เป้าหมายขององค์การ ระบบการดำเนินงาน ทักษะที่ใช้ในการทำงาน บุคลากร รูปแบบพฤติกรรมของพนักงานและเป้าหมายที่ต้องการ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านแนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซี (McKinsey) ที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ รูปแบบการบริหาร ระบบการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ทักษะและความสามารถ ค่านิยมร่วม กลยุทธ์ และโครงสร้างองค์กร ตามลำดับ

คำสำคัญ: การพัฒนาองค์กร แนวคิดของ แมคคินซี 7-S

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the development of organizations to be successful, a case study of Pamatoy Co., Ltd. The research is a survey research. The tool used for data collection was a questionnaire, was comprised of people from Pamatoy Co., Ltd. employees. Used the Taro Yamane formula at 95% confidence level, which set the

sampling fluctuation value of 5%. The data was analyzed by percentage, mean and standard deviation. The findings showed that: 1) Most of the respondents' personal information were female. 60.4 percent, aged 21-40 years, 63 percent of them graduated with vocational certificate or equivalent. 33.1% have a single status, 64.3% have worked with the company for 7-8 years or 51.9% and monthly income 15,001 -20,000 baht or 34.4% Success of Pamatoy Company Limited from The seven components, each of which are important to the management of Pamatoy Company. Beginning with the organizational strategy, it involves considering the organizational structure of the organization's goals. Operation system Employee skills, employee behavior patterns, and desired goals 2) The 7 factors of McKinsey. Overview of all aspects There is a high average. When considering the average sorting aspects, it was found that 1) management style, 2) operational system, 3) personnel and skills, 4) shared values, 5) strategy, and 6) organizational structure.

Keywords: enterprise development McKinsey 7-S conceptual

บทนำ

องค์การที่ดีมีหน้าที่ในการกำหนดกลยุทธ์และรูปแบบในการทำงานขององค์การ มีการวางโครงสร้าง ระบบในการทำงานให้ชัดเจน มีการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีการสร้างค่านิยมร่วมกันเพื่อให้การทำงานของบุคลากรในองค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี บริษัทปามาทอยจำกัดได้พัฒนายุทธศาสตร์ที่เน้นด้านจุดแข็งของการมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องในการสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการทางด้านสินค้าของลูกค้า สร้างความน่าเชื่อถือเหนือกว่าบริษัทคู่แข่ง รวมทั้งการสร้างความแตกต่างในด้านสินค้าและบริการ ที่แตกต่างจากบริษัทอื่น ๆ จากการดำเนินงานบริษัทมีผลประกอบการยอดเยี่ยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปี แสดงถึงความสามารถในการขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า บริษัท ปามาทอย จำกัด มีโอกาสที่จะพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ แต่แล้วก็ยังพบว่าบริษัทก็ยังเผชิญกับความท้าทายอย่างมากในการบริหารงาน โดยสาเหตุหนึ่งอาจเกิดจากการบริหารระบบการจัดการบริหารภายในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จากความแตกต่างด้านบุคลากร ด้านวัฒนธรรมองค์กรหรือสาเหตุอื่นๆ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด เพื่อเป็นแนวทางเพิ่มสมรรถภาพในการบริหารจัดการภายในบริษัท และสามารถปรับใช้กับธุรกิจบริษัทอื่นๆต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด มีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ

1. แนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซี (McKinsey) ที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ : ทัศนศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด ได้แก่ กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) ระบบ (System) รูปแบบการบริหาร (Style) บุคลากร (Staff) ทักษะ ความสามารถ (Skill) ค่านิยมร่วม (Shared values)

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงาน บริษัท ปามาทอย จำกัด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างการวิจัยระหว่างเดือนธันวาคม 2563 - กุมภาพันธ์ 2564

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.ทราบถึงประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ทัศนศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด

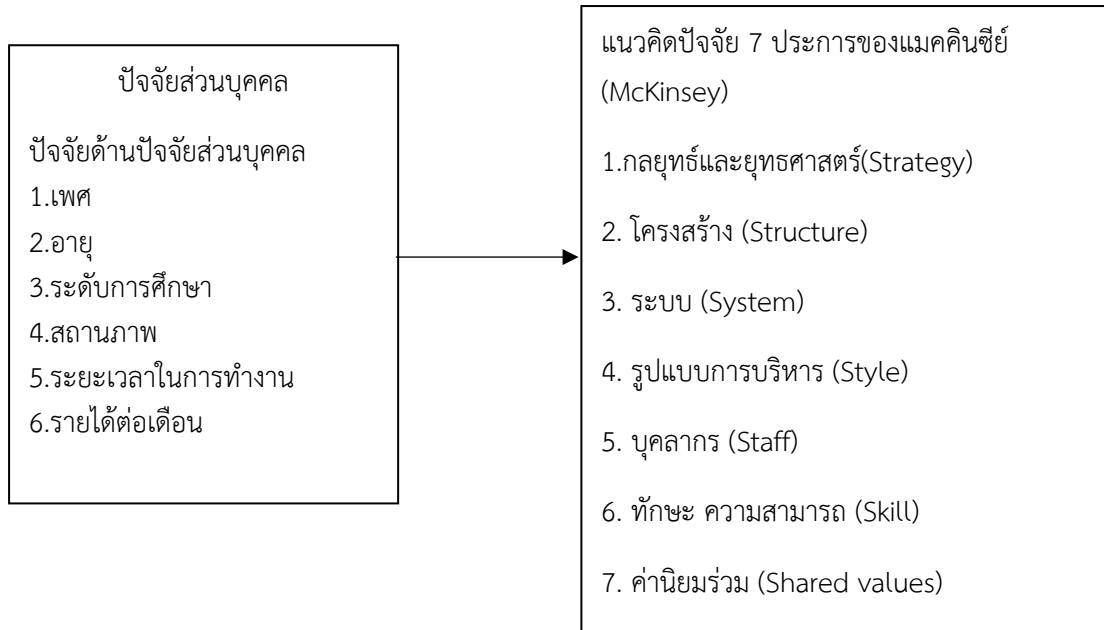
2.ทราบถึงปัจจัยทางด้านแนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซี (McKinsey) ที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ทัศนศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด

3.เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง นำผลวิจัยมาประยุกต์ใช้กับองค์กรเพื่อเพิ่มสมรรถภาพในการบริหารจัดการธุรกิจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการพัฒนางานองค์กร Bennis (1969) ได้ให้ความหมายของการพัฒนางานองค์กรว่า เป็นการตอบสนองต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและเป็นวิธีการศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงค่านิยม ความเชื่อ รวมไปถึง การดำเนินงานขององค์กรด้านโครงสร้าง เพื่อให้องค์กรนั้น ๆ สามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการและสิ่งท้าทายใหม่ ๆ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

แนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซี (McKinsey) McKinsey ได้กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กรต่าง ๆ หรือการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปรซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวกันอย่างน้อยที่สุด 7 ตัว ซึ่งได้แก่ 1. กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy) 2. โครงสร้าง (Structure) 3. ระบบการปฏิบัติงาน (System) 4. รูปแบบการบริหาร (Style) 5. บุคลากร (Staff) 6. ทักษะความสามารถ (Skill) 7. ค่านิยมร่วม (Shared values)

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ปามาทอย จำกัด

บริษัทปามาทอยจำกัดก่อตั้งเมื่อปีเพื่อศักราช 2532 ตั้งอยู่บนถนนบางนาตราดกิโลเมตรที่ 16.5 จังหวัดสมุทรปราการ มีความเชี่ยวชาญและเป็นผู้นำในการผลิตสินค้าในกลุ่มตุ๊กตาผ้า และของใช้ในบ้านที่ทำจากผ้า เช่น หมอนผ้าห่ม สินค้าเด็กที่ทำมาจากผ้า กระเป๋า ผ้าขนหนู เบาะรองนั่งจากผ้า รองเท้าผ้าและสินค้าที่ทำจากผ้าอย่างอื่น เป็นต้น ด้วยทีมงานมืออาชีพที่ช่วยออกแบบและสร้างสรรค์สินค้าทำให้สามารถผลิตสินค้าให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากประสบการณ์อันยาวนานในอุตสาหกรรมนี้ บริษัท

ยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆในการทำงาน สรรหาและลงทุนในเทคโนโลยีอัตโนมัติต่างๆเพื่อช่วยในการผลิตสินค้าที่ได้มาตรฐาน มีการบริหารแรงงานและต้นทุนในโรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บริษัทปามาทยจำกัด ยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสวัสดิการความปลอดภัยของแรงงานทุกคนและผ่านมาตรฐานการควบคุมแรงงานสากล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พอใจ สิงหนตร (2559) ได้ศึกษา การจัดการทรัพยากรในองค์กรเพื่อความสำเร็จในการให้บริการของธุรกิจสปาในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของการจัดการทรัพยากรในองค์กรเพื่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในประเทศไทย 2) เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลสมการโครงสร้างของการจัดการทรัพยากรในองค์กรเพื่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในประเทศไทย และ 3) เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการทรัพยากรในองค์กรเพื่อความสำเร็จของธุรกิจ สปาในประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed Methods Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือธุรกิจสปาในประเทศไทยที่ยังคงเปิดดำเนินธุรกิจอยู่จำนวน 460 แห่ง ได้มาจากการกำหนดสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างต่อ ตัวบ่งชี้ 20 : 1 ใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอนเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือผู้ประกอบการธุรกิจสปาจำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรสาเหตุของการจัดการทรัพยากรในองค์กรเพื่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในประเทศไทยมี 3 ประการ เรียงลำดับน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) จากมากไปน้อยคือ 1.1) การจัดการทรัพยากรในองค์กรด้วย 7s ของแมคคินซี 1.2) การสร้างอัตลักษณ์ที่ชัดเจนของธุรกิจสปาไทย และ 1.3) การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจสปาตามมาตรฐานสปาอาเซียน 2) โมเดลสมมติฐานการจัดการทรัพยากรในองค์กรเพื่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในประเทศไทยที่สร้างขึ้นมามีความตรงเชิงโครงสร้างสามารถแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ในระดับดีมาก 3) ธุรกิจสปาไทยจะต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาและเป็นมาตรฐานสากล โดยใช้แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM : Total Quality Management) เข้ามาช่วยในการบริหารงาน ประกอบด้วยคุณภาพผลิตภัณฑ์, ต้นทุนสินค้า, การส่งมอบสินค้า, ความปลอดภัยในการทำงาน, ขวัญและกำลังใจของพนักงาน, สภาพแวดล้อมการทำงานและจริยธรรมในการดำเนินกิจการ และในการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นกับองค์การจึงควรใช้วงจร PDCA (Plan, Do, Check, Act) มาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ระชานนท์ ทวีผล และศศิประภา ผาตศรี (2562) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการธุรกิจ Fitness ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยการบริหารความสำเร็จและการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน (2) ศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน โดยการเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกจากกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 288 คน พร้อมกับวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับการบริหารความสำเร็จโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านค่านิยม ด้านทักษะ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านรูปแบบหรือสไตล์ ด้านกลยุทธ์ และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ (2) ตัวแปร

อิสระจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านรูปแบบ ด้านทักษะ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

ฐิติมา สุทธิวาส และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทยและ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย จำนวน 202 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบบชั้นภูมิ โดยเลือกสุ่มจากประชากรในแต่ละชั้น และทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ และสถิติเชิงอนุมาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่น ไม่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านความพร้อมของระบบงาน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ทักษะของบุคลากร รวมทั้งค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่นไม่แตกต่างกัน

กาญจนา ทวีพันธ์ และคณะ (2563) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทย งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุประเทศไทย 2) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุประเทศไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 3) เพื่อค้นหาแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหาร หัวหน้าและพนักงานธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทย จำนวน 440 คน การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) และการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลของตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุประเทศไทยสูงสุด (coef.=0.576) รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริหารจัดการส่งอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทย (coef.= 0.287) และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการส่งอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทย (coef.= 0.109) ตามลำดับ โดยรูปแบบสมการโครงสร้างมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าทดสอบคือ Chi-square (X²) = 174.466, df = 155, p = .136, CMIN/DF (X²/df) = 1.126, GFI=.974, CFI=.998, AGFI=.958, NFI=.980 and RMSEA= .014 ทำให้รูปแบบของปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จในการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยมีความผันแปรของความสำเร็จในการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุสามารถอธิบายได้ ร้อยละ 85.90 (R²= 0.859)

กฤษฎิยา มูลศรี (2563) ได้ศึกษาสมการโครงสร้างแนวคิดแมคคินซี 7-s และการจัดการคุณภาพโดยรวมที่ส่งผลต่อ ผลการดำเนินงานของธุรกิจในเขตระเบียงเศรษฐกิจหลวงพระบาง-อินโดจีน-เมาะลำไย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานตามกรอบแนวคิดแมคคินซี 7-s และการจัดการคุณภาพโดยรวมของธุรกิจในเขตระเบียงเศรษฐกิจหลวงพระบาง-อินโดจีน-เมาะลำไย และศึกษาสมการโครงสร้างของปัจจัยแนวคิดแมคคินซี 7-s และการจัดการคุณภาพโดยรวมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในเขตระเบียงเศรษฐกิจหลวงพระบาง-อินโดจีน-เมาะลำไย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการธุรกิจในเขตระเบียงเศรษฐกิจหลวงพระบาง-อินโดจีน-เมาะลำไย จำนวน 540 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวม มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในเขตระเบียงเศรษฐกิจหลวงพระบาง-อินโดจีน-เมาะลำไย มากที่สุด ($DE = 0.57$) รองลงมาคือ องค์ประกอบแนวคิดแมคคินซี 7-s มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในเขตระเบียงเศรษฐกิจหลวงพระบาง-อินโดจีน-เมาะลำไย ($DE = 0.29$) รวมถึงองค์ประกอบแนวคิดแมคคินซี 7-s มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวม ($DE = 0.80$) ซึ่งดำเนินงานธุรกิจตามแนวคิดแมคคินซี 7-s ควบคู่กับการจัดการคุณภาพโดยรวม สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำคัญสำหรับธุรกิจในการวางแผนพัฒนาธุรกิจให้มีความสามารถทางการแข่งขันและบรรลุเป้าหมายด้านผลการดำเนินงานที่ดีต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท ปามาทอย จำกัด จำนวน 250 คนโดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยา-มาเน่ (Taro Tamae) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 154 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

วิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์สำหรับวิเคราะห์ระดับการประเมินปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร (7S Mckinsey) ของบริษัท ปามาทอย จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า พนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 154 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 และเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 ด้านอายุ พบว่าพนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคือ 21-30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2, 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.6 , มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.0 และไม่เกิน 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2,ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ,ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2ตามลำดับ ด้านจำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ สถานภาพ สมรส จำนวน 33คน คิดเป็นร้อยละ 21.4,สถานภาพหม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ,สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาการทำงานกับบริษัทปัจจุบันพบว่า พนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน 7-8 ปีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาคือ 9-10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2, 5-6ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ,3-4ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 ,1-2 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันพบว่า พนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน 15,001 -20,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3, 20,001 -30,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 , 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8, 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านแนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซี (McKinsey) ที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด มีองค์ประกอบ 7 ด้าน โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ปัจจัยทางด้านแนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซี (McKinsey) ที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก(=3.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านรูปแบบการบริหาร รองลงมาคือ

ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ ความสามารถ ค่านิยมร่วม กลยุทธ์ และโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.51$, $\bar{X} = 3.50$, $\bar{X} = 3.50$, $\bar{X} = 3.50$, $\bar{X} = 3.49$, $\bar{X} = 3.49$, $\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 154 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 และเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 ด้านอายุ พบว่าพนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคือ 21-30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2, 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.6 ,มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.0 และไม่เกิน 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2,ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ,ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2ตามลำดับ ด้านจำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ สถานภาพ สมรส จำนวน 33คน คิดเป็นร้อยละ 21.4,สถานภาพหม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ,สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาการทำงานกับบริษัทปัจจุบันพบว่า พนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน 7-8 ปีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาคือ 9-10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2, 5-6ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ,3-4ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 ,1-2 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันพบว่า พนักงานบริษัท ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน15,001 -20,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3, 20,001 -30,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 , 30,001 -40,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8, 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านแนวคิดปัจจัย 7 ประการของ แมคคินซี (McKinsey) ที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษา บริษัท ปามาทอย จำกัด

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ รูปแบบการบริหาร ระบบการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ทักษะและความสามารถ ค่านิยมร่วม กลยุทธ์ และโครงสร้างองค์กร ตามลำดับ

อภิปรายผล

1.ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์(Stragey)

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากอยู่ในระดับมากที่สุด คือ กลยุทธ์มีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน รองลงมาแผนยุทธศาสตร์มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้เท่าทันสถานการณ์ มีการวางแผนกลยุทธ์เหมาะสมกับจุดมุ่งหมาย และภารกิจขององค์กร และมีการกำหนดเป้าหมาย อย่างเป็นระบบ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ทวีพันธ์ และคณะ (2563) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุประเทศไทยสูงสุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริหารจัดการส่งอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทย และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการส่งอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทยตามลำดับ

2.ด้านโครงสร้าง (Structure)

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการแบ่งหน้าที่ตามตำแหน่งของบริษัทอย่างชัดเจน รองลงมาคือความสัมพันธ์ของแต่ละสายงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้เท่าทันสถานการณ์ มีการแบ่งสายบังคับบัญชาที่ทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้คล่องตัว และมีการแบ่งสายงานบังคับบัญชาที่มุ่งเน้นให้ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด ตามลำดับสอดคล้องงานวิจัยของ กลุขติญา มูลศรี (2563) ได้ศึกษาสมการโครงสร้างแนวคิดแมคคินซี 7-s และการจัดการคุณภาพโดยรวมที่ส่งผลต่อ ผลการดำเนินงานของธุรกิจ ในเขตระเบียงเศรษฐกิจหลวงพระบาง-อินโดจีน-เมาะลำไย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวม มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ในเขตระเบียงเศรษฐกิจหลวงพระบาง-อินโดจีน-เมาะลำไย มากที่สุด (DE = 0.57) รองลงมาคือ องค์ประกอบแนวคิดแมคคินซี 7-s มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ในเขตระเบียงเศรษฐกิจหลวงพระบาง-อินโดจีน-เมาะลำไย (DE = 0.29) รวมถึงองค์ประกอบแนวคิดแมคคินซี 7-s มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อองค์ประกอบการจัดการคุณภาพโดยรวม (DE = 0.80) ซึ่งดำเนินงานธุรกิจตามแนวคิดแมคคินซี 7-s ควบคู่กับการจัดการคุณภาพโดยรวม สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำคัญสำหรับธุรกิจในการวางแผนพัฒนาธุรกิจให้มีความสามารถทางการแข่งขันและบรรลุเป้าหมายด้านผลการดำเนินงานที่ดีต่อไป

3.ด้านระบบ (System)

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระบบปฏิบัติแบ่งตามสายงานอย่างชัดเจน รองลงมาคือระบบปฏิบัติมีความเคร่งครัด ระบบปฏิบัติส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและ ระบบปฏิบัติมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก ตามลำดับซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ระชานนท์ ทวีผล และศศิประภา ผาดศรี (2562) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการธุรกิจ Fitness ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp ผลการศึกษพบว่า 1) ระดับการบริหารความสำเร็จโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านค่านิยม ด้านทักษะ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านรูปแบบหรือสไตล์ ด้านกลยุทธ์ และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ 2) ตัวแปรอิสระงาน

วน 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านรูปแบบ ด้านทักษะ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

4.ด้านรูปแบบการบริหาร (Style)

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้นำมีภาวะผู้นำสูง และกล้าตัดสินใจ รองลงมาคือผู้นำมีการทบทวนการดำเนินงานและผลการดำเนินงานในทุกด้านเป็นระยะ ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และมีการกระจายอำนาจและแบ่งการบริหารในแต่ละระดับอย่างชัดเจน ตามลำดับสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระชานนท์ ทวีผล และศศิประภา ผาตศรี (2562) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการธุรกิจ Fitness ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการบริหารความสำเร็จโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านค่านิยม ด้านทักษะ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านรูปแบบหรือสไตล์ ด้านกลยุทธ์ และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ 2) ตัวแปรอิสระจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านรูปแบบ ด้านทักษะ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

5.ด้านบุคลากร (Staff)

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากอยู่ในระดับมากที่สุด คือความสามารถในถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ร่วมงาน รองลงมาคือความสามารถของบุคลากรในการจูงใจ ลูกค้า ความสามารถในการสร้างผลงานที่ดีต่อองค์กร และความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑิตมา สุทธิวาส และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่น ไม่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านความพร้อมของระบบงาน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ทักษะของบุคลากร รวมทั้งค่านิยมร่วม และวัฒนธรรมองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่นไม่แตกต่างกัน

6.ด้านทักษะ ความสามารถ (Skill)

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากอยู่ในระดับมากที่สุด คือความสามารถในถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ร่วมงาน รองลงมาคือความสามารถของบุคลากรในการจูงใจ ลูกค้า ความสามารถในการสร้างผลงานที่ดีต่อองค์กรและความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบสอดคล้องกับงานวิจัยของพอใจ สิงหนตร (2559) ได้ศึกษา การจัดการทรัพยากรในองค์การเพื่อความสำเร็จในการให้บริการของธุรกิจสปาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรสาเหตุของการจัดการทรัพยากรในองค์การเพื่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในประเทศไทยมี 3 ประการ เรียงลำดับน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) จากมากไปน้อยคือ 1.1) การจัดการทรัพยากรในองค์การด้วย 7s ของแมคคินซี 1.2) การสร้างอัตลักษณ์ที่ชัดเจนของธุรกิจสปาไทย และ 1.3) การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจสปาตามมาตรฐานสปาอาเซียน 2) โมเดลสมมติฐานการจัดการทรัพยากรในองค์การเพื่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในประเทศไทยที่สร้างขึ้นมามีความตรงเชิงโครงสร้างสามารถแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ในระดับดีมาก 3) ธุรกิจสปาไทยจะต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาและเป็น

มาตรฐานสากล โดยใช้แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM : Total Quality Management) เข้ามาช่วยในการบริหารงาน ประกอบด้วยคุณภาพผลิตภัณฑ์, ต้นทุนสินค้า, การส่งมอบสินค้า, ความปลอดภัยในการทำงาน, ขวัญและกำลังใจของพนักงาน, สภาพแวดล้อมการทำงานและจริยธรรมในการดำเนินกิจการ และในการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นกับองค์การจึงควรใช้วงจร PDCA (Plan, Do, Check, Act) มาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ

7.ด้านค่านิยมร่วม (Shared values)

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากอยู่ในระดับมากที่สุด คือการจัดกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์ต่อสังคมของ บริษัท ปามาทอย จำกัด รองลงมาคือการเสียสละเวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้นให้กับบริษัท ปามาทอย จำกัด ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนและร่วมมือร่วมใจและความภาคภูมิใจในการเป็นบุคลากรของ บริษัท ปามาทอย จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา สุทธิวิาศ และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่นไม่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านความพร้อมของระบบงาน ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ทักษะของบุคลากร รวมทั้งค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่นไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์(Stragey)

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ บริษัท ปามาทอย จำกัด ควรมีกลยุทธ์ที่กำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน ควรมีการประชุมงานเกี่ยวกับการวางแผนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ควรมีการแลกเปลี่ยนพูดคุยซึ่งกันและกันภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานรับรู้แผนร่วมกัน

2.ด้านโครงสร้าง (Structure)

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีการแบ่งสายงานบังคับบัญชาที่มุ่งเน้นให้ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด ผู้บังคับบัญชาควรช่วยเหลือตามสายงานที่บังคับ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3.ด้านระบบ (System)

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ให้ความสำคัญการปฏิบัติมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก จะเป็นกระบวนการที่องค์กรนำมาใช้ในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า โดยมุ่งเน้นในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลักซึ่งผลลัพธ์ทั้งทางด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรได้เข้าใจลูกค้าและตลาด รวมถึงมุมมองของลูกค้าและพฤติกรรมของตลาด ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุง และสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรต่อไป

4.ด้านรูปแบบการบริหาร (Style)

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การกระจายอำนาจและแบ่งการบริหารในแต่ละระดับอย่างชัดเจน จึงต้องปรับรูปแบบในเรื่องเงื่อนไขที่ต่างกันอย่างไรระมัดระวังและที่สำคัญที่สุดเมื่อมีการกระจายอำนาจไปแล้ว ทั้งผู้

กระจายอำนาจและผู้รับมอบอำนาจต้องแสดงความรับผิดชอบผลของการกระจายอำนาจต่างๆที่ตนได้รับมอบ และเป็นผู้มอบอำนาจไปอย่างเต็มที่ด้วยไม่ใช่มอบอำนาจไปแล้วก็โยนให้เป็นหน้าที่ของผู้รับมอบแต่เพียงฝ่ายเดียว

5.ด้านบุคลากร (Staff)

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบให้แก่บุคลากร โดยการเริ่มต้นที่การศึกษาข้อมูลในด้านนี้อย่างจริงจัง เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ถูกต้อง และวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ตรงกับเป้าหมายที่ต้องการ ในขั้นตอนนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรควรสำรวจถึงข้อเท็จจริงอย่างจริงจัง อาทิ ปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับการทำงานในขณะนั้นตามสถานการณ์นั้นๆ หรือ ทักษะไหนที่จำเป็นเร่งด่วนที่สุดสำหรับการทำงานในตอนนี้เป็นต้น โดยการสำรวจและประเมินผลความต้องการที่แท้จริงนั้นอาจทำได้จากการสร้างแบบสอบถามพนักงาน, การเรียกพนักงานมาสัมภาษณ์, การทำโพลล์กรุปของแผนกต่างๆ, ไปจนถึงการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องที่สุด เพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะได้นำไปออกแบบแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ดีที่สุดเช่นกัน ตลอดจนสามารถประเมินความสามารถในการทำงานปัจจุบัน กับความสามารถที่องค์กรคาดหวังว่าตรงกันหรือไม่ หรือควรวางแผนพัฒนาอย่างไรให้เป็นไปในทางที่เหมาะสม

6.ด้านทักษะ ความสามารถ (Skill)

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบของพนักงาน บริษัทควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรสามารถทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ปฐมนิเทศ ส่งไปดูงานต่างประเทศ ร่วมสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ เพื่อบุคลากรนั้นๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

7.ด้านค่านิยมร่วม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้การสนับสนุนและร่วมมือร่วมใจและความภาคภูมิใจในการเป็นบุคลากรของ บริษัท ปามาทอย จำกัด องค์กรควรทำให้พนักงานรู้สึกเชื่อมั่นต่อองค์กร สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือผลงานที่ออกมาจะดี และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่อยู่กับที่ บรรยากาศในการทำงานจะเป็นไปด้วยความสนุกสนาน แม้จะมีปัญหาหากัน แต่ก็จะหาทางออกด้วยความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มากกว่าการโทษกันไปโทษกันมา

บรรณานุกรม

- กาญจนา ทวีพันธ์ มนตรี ธรรมพัฒนากุล, เอกชัย ไชยดา, แวมมยุรา คำสุข, นื่องสัมพันธ์ ศรีสวัสดิ์ และ สุวัจน์ ด่านสมบุญ. (2563). รูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการ ธุรกิจ ผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 10(2), 103-117.
- กฤษติญา มุลศรี. (2563). สมการโครงสร้างแนวคิดแมคคินซี 7-s และการจัดการคุณภาพ โดยรวมที่ ส่งผลต่อ ผลการดำเนินงานของธุรกิจในเขตระเปียงเศรษฐกิจหลวงพระบาง-อินโดจีน-เกาะ ล่าโย. *WMS Journal of Management Walailak University*. 9(4), 63-79.
- จิตติมา อัครดิพิงศ์. (2557). *การพัฒนาองค์กร*. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชนงกรณ์ กุณทลบุตร. (2556). *หลักการจัดการ: องค์กรและการจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนัก พิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ฐิติมา สุทธิवास และราเชนทร์ นพณ์ฐวงศกร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. *วารสารสถาบันวิจัยพินิจธรรม*, 7(1), 181-190.
- พอใจ สิงหนตร. (2559). การจัดการทรัพยากรในองค์กรเพื่อความสำเร็จในการให้บริการของธุรกิจสปาในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 9(1), 138-153.
- ระชานนท์ ทวีผล และศศิประภา ผาดศรี. (2562). ปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการธุรกิจ Fitness ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp . *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(2), 14-25.
- Bennis, W. G. (1969). Organization development: Its nature, origins, and prospects.