

**ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN KNOWLEDGE MANAGEMENT, CORE COMPETENCY
AND PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEE IN THE MALL GROUP COMPANY
LIMITED**

อภิรักษ์ ภู่อันเงิน

วิทยากรระดับ 4 บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด Email Address: tkn_life@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะของการจัดการความรู้ สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ประชากรในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 5675 คน ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามจำนวนบุคลากรของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ F-test การทดสอบแบบ เชฟเฟ (Scheffe') และ Pearson Correlation Co-efficient ผลการวิจัย มีดังต่อไปนี้

- 1) บุคลากรที่มีเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลัก โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลัก โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 2) การจัดการความรู้โดยรวม มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 3) สมรรถนะหลักโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีนัยสำคัญของความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ตามลำดับ

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, สมรรถนะ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this study were to: 1) study the characteristics of knowledge management, competencies and efficiency of personnel job performance at the Mall Group Co., Ltd.; 2) study the relationship between knowledge management and competencies of personnel job performance at the Mall Group Co., Ltd. and; 3) study the relationship between core competencies and personnel job performance at the Mall Group Co., Ltd. The populations of the study were 5675 office workers of the Mall Group Co., Ltd. The samples used in this study consisted of 400 samples selected by using Proportional Stratified Random Sampling Technique from the population those who work at the Mall Group Co., Ltd. The statistics used to analyze the data in this study were frequency, percentage, means, standard deviation statistics, t-test statistic, F-test, Scheffe test and Pearson Correlation Co-efficient, questionnaire used as a research instrument. Findings were as follows:

- 1) There were no significant statistical difference affect on core competencies by the different personnel sex and education, statistically significant at the 0.05 level while the different personnel age, status, tenure and the average revenue per month were difference affect on core competencies, statistically significant at the 0.01 level.
- 2) The overall knowledge management correlated with the core competencies of its

personnel at the Mall Group Co., statistically significant at the 0.01 level. 3) The overall core competencies correlated with the personnel job performance at the Mall Group Co., statistically significant at the 0.01 level. There was a significantly positive relationship between knowledge management and competencies affected the personnel job performance at the Mall Group Co., respectively.

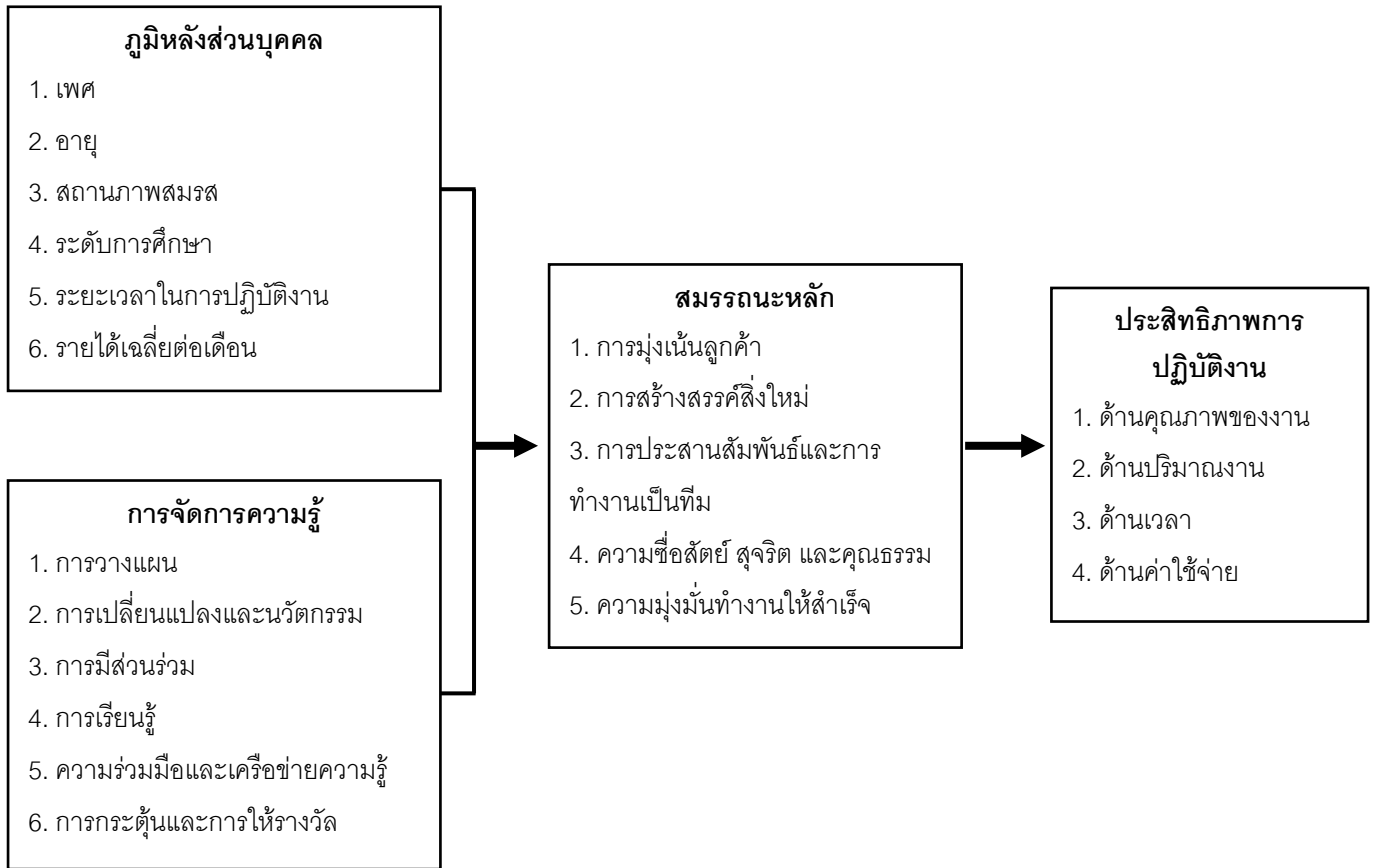
KEYWORDS: knowledge management, competencies, personnel job performance

บทนำ

พลวัตการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ก่อให้เกิดโอกาสและภัยคุกคามที่เกิดขึ้นภายใต้การแข่งขันทางด้านธุรกิจที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2553) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจทุกประเภท การดำเนินธุรกิจจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการของประเทศไทยในอันที่จะก้าวไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ และการแข่งขันในโลกเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานทุกประเภท สร้างความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนให้กับธุรกิจ อีกทั้งเป็นทรัพยากรที่คู่แข่งเลียนแบบได้ยาก ดังนั้นธุรกิจที่สามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จ และสามารถพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรระดับแนวหน้าได้ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ ซึ่งจะเห็นได้จากกรอบวิสัยทัศน์ของการพัฒนาประเทศไทยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ซึ่งยึด “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 และการให้ความสำคัญของการพัฒนาประเทศโดยแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง (ชิตชงค์ ส.นันทนานดร, 2544) เช่นเดียวกับในระยะเวลาของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่ประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายบริบท ทั้งที่เป็นโอกาส และข้อจำกัดต่อการพัฒนาประเทศ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคน และระบบให้สามารถปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และแสวงหาประโยชน์อย่างรู้เท่าทันโลกาภิวัตน์ (การจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10, 2550)

องค์กรที่จะสามารถดำเนินธุรกิจได้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์นั้นสิ่งสำคัญคือ การมีบุคลากรที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับงาน (วรพงศ์ศิริ ทรงศีล, 2550) ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นบุคลากรก็จะต้องมีความสามารถในงาน (Technical Competency) คือ มีความรู้ความสามารถเฉพาะในงานนั้นๆ และมีความสามารถในการบริหารจัดการ (Managerial Competency) ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้สามารถบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบมีผลการดำเนินงานประสบผลสำเร็จ สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จคือ การที่ทรัพยากรบุคคลมีความสามารถที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และการดำเนินธุรกิจขององค์กร เนื่องจากว่า คนเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะเป็นแหล่งความรู้และเรียนรู้ปัจจัยต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร แล้วนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง งาน และองค์กรได้ ดังนั้น คนที่มีความรู้จึงถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นทุนขององค์กร (จิตรกรรณ์ ทองไทย, 2552) จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยในการศึกษานี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานหลักการจัดการความรู้ขีดความสามารถ (Competency-based Management) ที่สอดคล้องกับบริบทของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

กรอบแนวคิดและทฤษฎี



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของการจัดการความรู้ สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีภูมิหลังส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน
2. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด
3. สมรรถนะหลักของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายละเอียดมีดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ Davenport and Prusak (1998) กล่าวว่า การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์และการพัฒนาทรัพย์สินทางความรู้ขององค์กร โดยพิจารณาจากจุดมุ่งหมายขององค์กร ความรู้ที่นำมาจัดการนั้นประกอบด้วยความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) และความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) ขณะที่ O'Dell and Grayson (1999) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ทางด้านนักวิชาการของไทย พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก McClelland (1973) กล่าวว่า สมรรถนะคือ องค์กรประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) หรือกลุ่มของความสามารถที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบภายใต้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยมีความสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) ที่กล่าวว่า สมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจาก ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคลหรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน Simon (1960 อ้างถึงใน รัชชชัย เมฆกระจ่าย, 2547) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยประสิทธิภาพจะเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Gibson and Others (1988 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2547) ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of output to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดจากตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น 1) อัตราการตอบแทน (Rate or return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน 2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost) 3) อัตราสูญเสียเงินเปลืองในการใช้ทรัพยากร และ 4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน ทางด้านนักวิชาการของไทยเช่น วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2531) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเป็นสากลไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีขนาดใหญ่หรือเล็ก ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์การของตนเองในสถานการณ์นั้นๆ และสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด สอดคล้องกับดิน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาภินันท์ (2534) พบว่า ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ 1) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost of allocative efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง 2) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบและขั้นตอนของทางราชการ และ 3) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด จำนวน 400 คน โดยพิจารณาจากสูตรของทาโร ยามานะ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) กำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 5 ส่วน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ หาค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ F-test การทดสอบแบบ เชฟเฟ่ (Scheffe') และ Pearson Correlation Co-efficient

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สาขา	ตำแหน่งงาน											
	พนักงาน		เจ้าหน้าที่		หัวหน้าแผนก		ผช.ผู้จัดการแผนก		ผู้จัดการแผนก		รวม	
	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง
1. รามคำแหง	556	39	45	3	102	8	0	0	48	3	751	53
2. ท่าพระ	495	35	46	3	83	6	3	1	37	2	664	47
3. งามวงศ์วาน	605	43	67	5	85	6	3	1	45	3	805	58
4. บางแค	560	39	55	4	76	5	3	1	38	2	732	51
5. บางกะปิ	645	45	65	5	85	6	1	0	38	2	834	58
6. The Emporium	548	39	48	3	87	6	2	0	55	4	740	52
7. นครราชสีมา	472	33	39	3	76	5	0	0	39	3	626	44
8. พารากอน	410	29	0	0	58	4	1	0	54	4	523	37
รวม	4291	302	365	26	652	46	13	3	354	23	5675	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่มีความเชื่อมโยงกับเนื้อหาในงานวิจัยนี้และมีการนำข้อมูลที่มาจากการรวบรวมนั้นมาต่อขยายเพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้ตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยได้ค่าคะแนน IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมตามข้อเสนอแนะเช่น “องค์การสามารถปรับเปลี่ยนแผนงานด้านการจัดการความรู้ไปตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (เช่น นโยบายของรัฐบาล ความต้องการของลูกค้า ฯลฯ)” ปรับปรุงเป็น “เดอะมอลล์สามารถปรับเปลี่ยนแผนงานด้านการจัดการความรู้ไปตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (เช่น นโยบายของรัฐบาล ความต้องการของลูกค้า ฯลฯ)” และนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient: α) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538) ผลการหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่าเท่ากับ 0.979 และค่าความเชื่อมั่นของการจัดการความรู้ สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านย่อย มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ได้แก่ การวางแผน การเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม การมีส่วนร่วม การเรียนรู้ ความร่วมมือและเครือข่ายความรู้ การกระตุ้นและการให้รางวัล คั้นคว้าจากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยของ ธิดา จุลินทร (2549), ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548), Keyser (2004) โดยนำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของจิตราภรณ์ ทองไทย (2552) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ได้แก่ การมุ่งเน้นลูกค้า การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ การประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จโดยแบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของ David McClelland (1973), Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993), เตชะ เตชะวัฒน์ไพศาล (2545) และพสุ เตชะรินทร์ (2546) ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายโดยแบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Petersen & Plowman (1953) ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวนทั้งสิ้น 77 ข้อ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป 460 ชุด เพื่อป้องกันข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 460 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และได้คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเพียง 400 คน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 โดยมีอายุต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 58 ปี และมีอายุเฉลี่ย 33.73 ปี มีสถานภาพโสดจำนวน 224 คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 132 คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 192 คิดเป็นร้อยละ 48.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 201 คิดเป็นร้อยละ 50.25

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นในด้านการวางแผนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา มีความคิดเห็นในด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้ ($\bar{X} = 3.87$) และด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน	3.91	0.60	มาก
2. ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม	3.77	0.68	มาก
3. ด้านการมีส่วนร่วม	3.74	0.71	มาก
4. ด้านการเรียนรู้	3.78	0.73	มาก
5. ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้	3.87	0.72	มาก
6. ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล	3.82	0.81	มาก
รวม	3.82	0.62	มาก

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา มีความคิดเห็นในด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ และด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ($\bar{X} = 3.92$ และ 3.91) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	4.06	0.69	มาก
2. ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	3.91	0.66	มาก
3. ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	3.75	0.76	มาก
4. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม	3.73	0.70	มาก
5. ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	3.92	0.59	มาก
รวม	3.88	0.57	มาก

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นในด้านค่าใช้จ่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา มีความคิดเห็นในด้านเวลา ($\bar{X} = 4.03$) และด้านประมาณงาน ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.93	0.64	มาก
2. ด้านประมาณงาน	3.97	0.62	มาก
3. ด้านเวลา	4.03	0.67	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.15	0.69	มาก
รวม	4.02	0.56	มาก

การจัดการความรู้ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.925 นั่นคือ ตัวแปร มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และ คุณธรรม และ ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.690, 0.718, 0.899, 0.903 และ 0.621 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, สูง, สูง, สูง และปานกลาง ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

การจัดการความรู้	สมรรถนะหลัก											
	ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า		ด้านการสร้างสรรค์		ด้านการประสานสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม		ด้านการประสานสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม		ด้านความมุ่งมั่นทำงาน ให้สำเร็จ		รวม	
			สิ่งใหม่									
<i>R</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>	<i>R</i>	<i>Sig</i>	<i>R</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>	
1. ด้านการวางแผน	0.566	0.000**	0.570	0.000**	0.772	0.000**	0.722	0.000**	0.480	0.000**	0.752	0.000**
2. ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม	0.569	0.000**	0.581	0.000**	0.894	0.000**	0.752	0.000**	0.551	0.000**	0.811	0.000**
3. ด้านการมีส่วนร่วม	0.594	0.000**	0.635	0.000**	0.923	0.000**	0.919	0.000**	0.538	0.000**	0.875	0.000**
4. ด้านการเรียนรู้	0.654	0.000**	0.661	0.000**	0.776	0.000**	0.883	0.000**	0.542	0.000**	0.849	0.000**
5. ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้	0.637	0.000**	0.701	0.000**	0.718	0.000**	0.789	0.000**	0.572	0.000**	0.822	0.000**
6. ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล	0.614	0.000**	0.629	0.000**	0.683	0.000**	0.702	0.000**	0.583	0.000**	0.771	0.000**
รวม	0.690	0.000**	0.718	0.000**	0.899	0.000**	0.903	0.000**	0.621	0.000**	0.925	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมรรถนะหลัก โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.748 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ด้านคุณภาพของงาน ด้านประมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.611, 0.688, 0.679 และ 0.599 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, ปานกลาง และปานกลาง ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

สมรรถนะหลัก	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน									
	ด้านคุณภาพของงาน		ด้านประมาณงาน		ด้านเวลา		ด้านค่าใช้จ่าย		รวม	
	<i>r</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>
1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	0.455	0.000**	0.547	0.000**	0.558	0.000**	0.523	0.000**	0.605	0.000**
2. ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	0.585	0.000**	0.630	0.000**	0.611	0.000**	0.543	0.000**	0.687	0.000**
3. ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงาน เป็นทีม	0.475	0.000**	0.529	0.000**	0.518	0.000**	0.427	0.000**	0.565	0.000**
4. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม	0.445	0.000**	0.537	0.000**	0.585	0.000**	0.465	0.000**	0.590	0.000**
5. ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	0.620	0.000**	0.655	0.000**	0.574	0.000**	0.569	0.000**	0.700	0.000**
รวม	0.611	0.000**	0.688	0.000**	0.679	0.000**	0.599	0.000**	0.748	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภูมิภาคหลังส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อสมรรถนะหลัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐาน แต่ เพศและระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อสมรรถนะหลัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การจัดการความรู้โดยรวมมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าสมรรถนะหลัก โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1) ลักษณะภูมิหลังส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี โดยมีอายุต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 58 ปี โดยบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 25-35 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มีอายุมาก จะเป็นผู้ที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี มีความชำนาญมากกว่า นอกจากนี้ผู้ที่ที่มีอายุมากกว่า ย่อมปฏิบัติงานมานานทำให้มีการประสานงานหรือทำงานเป็นทีมได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภมิตร พินิจการ (2553) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า นักบัญชีกรมสรรพสามิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลัก ด้านจริยธรรม แตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2) การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อผู้บริหารมีการจัดการควบคุมระบบการทำงานได้เป็นอย่างดี ตลอดจนมีการจัดการองค์การที่ดีไม่ว่าจะเป็นการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีการกำหนดความรับผิดชอบของงานไว้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และยังมีการสื่อสาร ประสานงาน และอธิบายวัตถุประสงค์ของการทำงาน และการกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีในการปฏิบัติงานให้บุคลากรได้ทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิจารณ์ พานิช (2546) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นเรื่องของ การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างควมมีชีวิตชีวาและความสำเร็จให้แก่องค์การ การประเมินต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Capital)

3) สมรรถนะหลัก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการมุ่งเน้นที่จะดูแลให้บริการด้วยความเต็มใจ และช่วยแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจและใช้ความพยายามชักจูงผู้ร่วมงานให้มีจิตสำนึกและมีพฤติกรรมเต็มใจให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน พร้อมกับได้รับขวัญและกำลังใจที่จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งการมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดอีกทั้งให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสร้างกลยุทธ์ในการบริหารจัดการให้ได้ผลงานที่โดดเด่น ตลอดจนตัดสินใจและเลือกใช้วิธีการที่ดีที่สุด เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้การให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานโดยมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมทีม โดยประยุกต์ข้อมูลและวิธีการแก้ไขปัญหาในงานประสบความสำเร็จส่งผลให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพดีได้เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือสร้างความพึงพอใจแก่เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องอื่น ตลอดจนการมุ่งเน้นในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และมีคุณธรรม ถูกต้องตามหลักกฎหมายและระเบียบจรรยาบรรณของวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) ที่กล่าวว่า สมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภมิตร พินิจการ (2553) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า (1) สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย (2) สมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (3) สมรรถนะหลัก ด้านบริการที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (4) สมรรถนะหลัก ด้านความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (5) สมรรถนะหลัก ด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (6) สมรรถนะหลัก ด้านความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

ในด้านการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำเอาความรู้ ความสามารถ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การมากยิ่งขึ้น องค์การควรมีการวางแผนงานด้านการจัดการ กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรู้สึกร่วมในความสำเร็จและความท้าทายจากการทำงาน ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ นอกจากนั้นยังทำให้พนักงานมีความรู้สึภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอีกด้วย ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในด้านสมรรถนะหลัก เพื่อจะช่วยส่งเสริมให้บริษัทประสบความสำเร็จตามเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้ บุคลากรควรมีความคิดเห็นในเรื่องการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้เข้าใจตรงกันว่าลูกค้าต้องการอะไร

ในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หากต้องการให้ประสิทธิภาพของบุคคลในการทำงาน มุ่งไปที่ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ และความถูกต้อง ซึ่งผลสำเร็จนั้นเกิดขึ้นจากใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และประหยัดเวลาทรัพยากรแรงงาน และรวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ แล้วมีการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต เพื่อให้ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และเกิดผลผลิตสูง รวมทั้งควรมีการวางแผนในการนำเรื่องการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพที่ดี โดยสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร รวมถึงสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และผลงานเป็นที่พอใจของหัวหน้างาน ซึ่งอาจจะให้มีการอบรมสัมมนา การศึกษาดูงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ความเข้าใจมาใช้ในการปฏิบัติงานให้งานเกิดคุณภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยและความต้องการของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ที่มีผลต่อสมรรถนะหลัก และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการต่อสมรรถนะหลัก และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะได้นำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาสถานะด้านการงานแยกเป็นแผนกต่าง ๆ เพื่อดูว่าควรต้องปรับปรุงหน่วยงานใด หรือพัฒนาหน่วยงานให้ดีขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงปริมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด เพื่อให้ได้รายละเอียดของแต่ละสมรรถนะเพิ่มขึ้น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามอย่างเดียว อาจมีข้อบกพร่องในบางประเด็นดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีการอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น การสังเกตการณ์ร่วมกับการสัมภาษณ์ หรือสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้การศึกษามีเนื้อหาที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

จิตรกรณ์ ทองไทย. (2552). ปัจจัยด้านวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสถาบันอุดม-

ศึกษา: กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชิดขงศ์ ส.นันทนานนตร. (2544). ประมวลสาระชุดวิชาปรัชญาและหลักสูตรการศึกษานอกระบบ

หน่วยที่ 11-15. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2545). Competency-Based Human Resources Management.

วารสารการบริหารคน, 21(4), 11 – 18.

ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์. (2534). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). การจัดการความรู้. ใน วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 45(2), 1-24.

ธิดา จุลินทร. (2549). กระบวนการและปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ในองค์กร:

กรณีศึกษาศูนย์สุขภาพจิตเขต กรมสุขภาพจิต. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พลู เดชะรินทร์. (2546). กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.

พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

วราภรณ์ศิริ ทรงศีล. (2550). การกำหนดขีดความสามารถหลักและขีดความสามารถด้านการบริหาร

จัดการของบุคลากร กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส เค แบริ่งส์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. สาระนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วิจารณ์ พานิช. (2546). การจัดการเครือข่ายวิชาการ. กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2531. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : แมส พลับลิชซิ่ง.
ศุภมิตร พินิจการ. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพ
การทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญญชัฒิมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคม-
ศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพริ้นตัง.
สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2553). เมื่อโลกเปลี่ยนโอกาสหรือภัยคุกคามต่อประเทศไทย. วารสารการเงิน
ธนาคาร. 333 (มกราคม): 44-48.
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสาร
ประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). แผนพัฒนาเศรษฐกิจ
และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.nesdb.go.th> วันที่สืบ
ค้น 25 มกราคม 2553.

Davenport, T. H. & L. Prusak. 1998. Working Knowledge : How Organization Manage
What They Know. Boston: Harvard Business School Press.

Gibson, J. L. & Ivancevich, J. M. (1988). Organizations: Behavior structure process. 9th ed. Boston: McGraw-
Hill.

Keyser, R. L. (2004). Effective Knowledge Management: A Best Practice Blueprint.
Chichester: John Wiley.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." American
Psychologist, 28(1): 1-14.

Peterson, Emore, and E. Grovenor Plowman. 1953. Business organization and management - home wood.
Illionoise: Richard D. Irwin.

Simon, Herbert A. 1960. Administrative Behavior. New York : The McMillen Company.

Spencer, L.M. & Spencer, S.M. (1993). Competency at work: Models for Superior
Performance. New York: John Wiley & Son.