

องค์การ สมรรถนะองค์การและความสามารถของผู้บริหารที่มีต่อผลการดำเนินงาน
ขององค์การ : กรณีศึกษาธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
Organization, organizational competencies and executive capability
towards performance of the organization: A case study of SMEs
recycled garbage in Bangkok and Metropolitan Area

วิราภรณ์ พึ่งพิศ (Viraporn Peungpish)¹

กฤชนนท์ บึงไกร (Kritchanont Buengkrai)²

จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์ (Chakkrapan Kittinorrat)³

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยองค์การทั่วไป สมรรถนะ
องค์การ ความสามารถของผู้บริหารและผลการดำเนินงานขององค์การของธุรกิจ SMEs
ขยะรีไซเคิลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะองค์การ
ความสามารถของผู้บริหารส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การของธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิล
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร E-mail: p.vira@hotmail.com

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ประธานหลักสูตรปริญญาเอก บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
สาขาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร E-mail: krit.bungkrai@hotmail.com

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., กรรมการหลักสูตรปริญญาเอก บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
สาขาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร E-mail: dr.jakky@hotmail.com

¹Graduate Student, Doctor of Business Administration Program in
Business Administration, Phranakhon Rajabhat University

²Asst. Prof. Dr., Doctor of Business Administration Program in Business
Administration, Phranakhon Rajabhat University

³Asst. Prof. Dr., Doctor of Business Administration Program in Business
Administration, Phranakhon Rajabhat University

(Received : September 4, 2017; Revised : September 25, 2017; Accepted :
September 26, 2017)

มีธุรกิจจดทะเบียนประเภทบริษัท มีจำนวนลูกจ้างไม่เกิน 50 คน มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 1 ปี มีพื้นที่ใช้สอยตั้งแต่ 201-400 ตารางวา มีขยะรีไซเคิลที่ร้านรวบรวมและรับซื้อประเภทโลหะ และมีแหล่งรับซื้อขยะรีไซเคิลโดยออกไปรับซื้อยังผู้ขายเอง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้บริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะองค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ทั้งนี้สมรรถนะองค์การและความสามารถของผู้บริหารมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : องค์การ, สมรรถนะองค์การ, ความสามารถของผู้บริหาร,
ผลการดำเนินงานขององค์การ

Abstract

The objectives of this research is to study 1) general organizational factors, organization competencies, executive capability, and overall organizational performance of the waste recycle SMEs in Bangkok and Metropolitan Area. 2) organizational performance focusing on the influence of executive capability and organization competencies of the waste recycle SMEs in Bangkok and Metropolitan Area. The survey and interview methods were conducted on the randomly selected 200 waste recycle and buys antiques business in Bangkok and Metropolitan Area. Frequency, percentage, mean, standard deviation Statistical analysis of this route analysis. The Measurement Model and Structural Equation Model Analysis : SEM were evaluated the validity in two parts ; the Overall Model Fit Measure and the Component Fit Measure. Processed using computer program and research findings were found that : Most of business in focus group were registered companies with less than 50 employees, and less than one year in operation. Most them are collecting and buying the recyclable waste directly from the sources. Comments on overall executives capabilities and organizational competencies are at a high level. The opinions on the performance of the organization

as a whole were at moderate level. The performance of the organization is influenced by the executives capabilities and organizational competency based on assumptions.

Keywords : Organization, Organizational Competence,
Executive Capability, Organizational Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจต้องการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอันเป็นผลจากการแข่งขันที่รุนแรงในโลกยุคโลกาภิวัตน์และเป็นเหตุผลให้องค์กรต้องมีรูปแบบการจัดการองค์การที่เหมาะสมและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันตามสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ รากฐานสำคัญขององค์การที่ประสบความสำเร็จในระยะยาวคือ ความสามารถในการใช้และสร้างสิ่งใหม่ ๆ การบรรลุวัตถุประสงค์และการดำรงรักษาให้คงไว้ ซึ่งการบริหารธุรกิจที่มีความซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นั้นธุรกิจจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์การ ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2549, น. 19) สอดคล้องกับกัลยาณี สูงสมบัติ (2556, น. 1) กล่าวว่าองค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเงินทุน บุคลากร ผลิตภัณฑ์ หรือชื่อเสียงขององค์กรในขณะที่ธุรกิจเกิดขึ้นมากมายยังมีปัญหาอีกด้านหนึ่งตามมาคือด้านสิ่งแวดล้อม นั่นคือทรัพยากรธรรมชาติ เช่น แร่ธาตุ ป่าไม้ น้ำมัน และสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ ถูกนำมาใช้ผลิตเพื่อสนองความต้องการการบริโภคอุปโภคของมนุษย์ที่มีมากขึ้น โดยขาดการคำนึงถึงปัญหาการขาดแคลนทรัพยากร การร่อยหรอของพลังงาน และปัญหามลพิษของน้ำ อากาศ และปัญหาขยะที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว พบว่า ในปี 2559 มีปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนเกิดขึ้น ประมาณ 27.06 ล้านตัน หรือประมาณ 74,130 ตันต่อวัน วิธีการแก้ไขปัญหามีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการฝังกลบขยะ การนำขยะไปเผา การนำไปใช้ประโยชน์ เป็นช่องทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาก็ดี เนื่องจากขยะที่ถูกทิ้งจากผู้บริโภคส่วนหนึ่งสามารถใช้ประโยชน์ได้โดยการนำกลับมาใช้อีกครั้ง ทำให้ขยะส่วนนั้นกลายเป็นของเหลือใช้ที่มีมูลค่าเรียกว่าวัสดุรีไซเคิล เช่น ประเภแก้ว กระดาษ พลาสติก เหล็ก อะลูมิเนียม และยาง มีการนำกลับมาใช้ประโยชน์ทั้งการแปรรูปใช้ใหม่ ใช้ซ้ำ และใช้เป็นเชื้อเพลิง อยู่ประมาณ 5.81 ล้านตัน หรือร้อยละ 21.47 สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564)

(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2560) ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศยุทธศาสตร์ที่ 4 การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าหมายที่ 3 สร้างคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี ลดมลพิษ และลดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนและระบบนิเวศ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จึงทำให้เกิดธุรกิจหนึ่งขึ้นมาคือธุรกิจค้าของเก่า ประเภทขายส่งของเสียและเศษวัสดุเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่เป็นการจัดการกับของเสียได้รวดเร็วและเกิดมูลค่าในการใช้ทรัพยากรเป็นอย่างดีคือ ธุรกิจรวบรวมขยะเพื่อนำไปรีไซเคิลซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า เทคโนโลยีสิ่งแวดล้อมเป็นโอกาสที่จะสร้างรายได้มูลค่ามหาศาลในอนาคตเป็นธุรกิจหนึ่งในธุรกิจที่มีความท้าทายในโลกปัจจุบันนั้นคือธุรกิจรีไซเคิล แต่พบว่าในปี 2554 มีธุรกิจรวบรวมและรับซื้อขยะเพื่อไปรีไซเคิลทั่วประเทศ มีจำนวน 10,200 ราย และในปี 2559 เหลือธุรกิจรวบรวมและรับซื้อขยะเพื่อไปรีไซเคิลหรือการขายส่งของเสียและเศษวัสดุเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่เพียง 1,313 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2560) เท่านั้น ปัญหาในการดำรงอยู่ของธุรกิจรับซื้อและรวบรวมขยะเพื่อไปรีไซเคิลมีจำนวนผู้ประกอบการลดลงอย่างมากและเพื่อรักษาธุรกิจประเภทนี้ไว้ให้ดำรงคงอยู่และยังค้นพบว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจรวบรวมขยะเพื่อไปรีไซเคิลต้องล้มเลิกกิจการไป เพราะได้มีการดำเนินงานแบบดั้งเดิมคือ เรื่องการไม่ได้นำเอาเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์การมาใช้อย่างมีรูปแบบ ผู้บริหารยังไม่ให้ความสนใจในการนำเครื่องมือการบริหารจัดการไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจให้ได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะศึกษาลักษณะทั่วไปขององค์การ สมรรถนะองค์การ และความสามารถของผู้บริหารที่ทำให้ธุรกิจประเภทนี้ดำรงอยู่ได้ ฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษากระบวนการจัดการธุรกิจรวบรวมและรับซื้อขยะรีไซเคิล เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาระบบการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่หรือแปรรูปใช้ใหม่ของประเทศไทยให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อการดำรงอยู่อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรศึกษาในเรื่ององค์การ สมรรถนะองค์การและความสามารถของผู้บริหารที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ : กรณีศึกษาธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิล กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจรับซื้อและรวบรวมขยะเพื่อไปรีไซเคิลในพื้นที่ที่ไม่ได้ทำการศึกษาหรือธุรกิจอื่นที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยองค์การทั่วไป สมรรถนะองค์การ ความสามารถของผู้บริหาร และผลการดำเนินงานขององค์การของธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะองค์การ ความสามารถของผู้บริหารส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การของธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาในการศึกษา คือ ด้านปัจจัยองค์การ โดยทั่วไป ความสามารถของผู้บริหาร สมรรถนะองค์การกับผลการดำเนินงานขององค์การธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและนำทฤษฎีในด้านต่าง ๆ มาใช้ในเชิงบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยองค์การทั่วไป เช่น ประเภทธุรกิจจดทะเบียน จำนวนลูกจ้าง ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พื้นที่ใช้สอย ประเภทของขยะรีไซเคิลที่ร้านรวบรวมและรับซื้อ และแหล่งรับซื้อขยะรีไซเคิล 2) สมรรถนะขององค์การ ได้แก่ สมรรถนะทางธุรกิจ สมรรถนะทางการตลาด สมรรถนะทางโครงสร้างพื้นฐานและสมรรถนะทางทรัพยากรมนุษย์ และ 3) ความสามารถของผู้บริหาร ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการสื่อสารภายในองค์การ และตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานขององค์การ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านภายในองค์การ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประชากรและหน่วยการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) ประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจค้าของเก่ารหัสธุรกิจ 46695 ประเภทขายส่งของเสียและเศษวัสดุเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์และกรมควบคุมมลพิษในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 617 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2560) 2) หน่วยวิเคราะห์ คือ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารของหน่วยธุรกิจ การค้าคัดแยกขยะเพื่อไปรีไซเคิลรหัสธุรกิจ 46695 ประเภทขายส่งของเสียและเศษวัสดุเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ กรมโรงงานอุตสาหกรรมตามความในพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 200 ราย

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่างดังนี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการค้าธุรกิจคัดแยกขยะเพื่อไปรีไซเคิลรับซื้อของเก่าในเขตกรุงเทพมหานคร

และปริณิทนิต จำนวน 617 ราย โดยใช้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้อ้างอิงกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ที่ Schumacker and Lomax (1996); Hair, Black, Babin, Anderson, and Tatham (1998) (อ้างอิงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น. 311) ได้เสนอให้ใช้การวิเคราะห์ด้วย ตัวแปรพหุ คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 ราย ต่อตัวแปรในการวิจัย 1 ตัวแปร การวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 ราย ต่อ 1 ตัวแปร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ราย ส่วนการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พิจารณาจากจำนวนประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริณิทนิต จำนวน 617 ราย เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัยในครั้งนี้จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 200 ราย โดยใช้วิธีค้ำนึ่งถึงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับ องค์การ สมรรถนะองค์การและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การ : กรณีศึกษาธุรกิจ SMEs ชะริโซเคิล กรุงเทพมหานครและปริณิทนิต นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องทางด้านเครื่องมือในการวิจัยและการวัดผลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาว่าครอบคลุมเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย และภาษาที่ใช้รัดกุมและเหมาะสมหรือไม่ โดยผู้ทรงคุณวุฒิเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือและการวัดผลและเนื้อหา สำหรับแบบสอบถาม 3 ท่าน วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่า IOC (Item-Objective Congruence index) ดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.5–1.0 ได้ค่า 0.83 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (Tryout) กับกลุ่มประชากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) โดยได้ค่า 0.88 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ตัดสินว่าถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.80 ขึ้นไป จะไม่แก้ไขแบบสอบถาม และนำไปใช้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยได้

2. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เรื่อง แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประกอบกิจการและปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานธุรกิจด้านการเงิน การตลาด ด้านภายในองค์การและการเรียนรู้และการพัฒนาด้วยตัวเองกับผู้ประกอบการที่เป็นผู้บริหารกิจการธุรกิจริโซเคิล โดยใช้วิธีเลือกกิจการที่มียอดขาย

และกำไรสุทธิ อยู่ใน 10 อันดับแรกของกรมการค้าภายในและกิจการรีไซเคิลที่เป็นที่รู้จักแพร่หลายทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แบ่งเป็นตอน ๆ ดังนี้ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์กรทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะองค์กร ความสามารถของผู้บริหาร และผลการดำเนินงานขององค์กร ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยแต่ละตัวแปรจำแนกตามปัจจัยองค์กรทั่วไป ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์กร ตอนที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ตอนที่ 8 สรุปการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัจจัยองค์กรทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยเสนอผลการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้บริหาร สมรรถนะขององค์กรและผลการดำเนินงานขององค์กรด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามใน 3 ด้าน คือ ความสามารถของผู้บริหาร สมรรถนะขององค์กรและผลการดำเนินงานขององค์กร ด้วยวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) ในการทดสอบแบบจำลอง และสมมติฐานการวิจัย เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ โดยอาศัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ เพื่อตรวจสอบว่า ข้อมูลที่ได้ตรงกับการสร้างความสัมพันธ์ตามทฤษฎีหรือไม่ โดยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ด้วยเทคนิคการใช้หลักการของค่าประมาณการควรจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood : ML) ในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเพื่อตรวจสอบโมเดลสมมติฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (Model Evaluation) ซึ่งมีลักษณะเป็นโมเดลการวัด (Measurement Model) และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis : SEM) จะประเมินผลความถูกต้องของโมเดล โดยประเมิน 2 ส่วน คือ 1) ประเมินความกลมกลืนของโมเดลแบบข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม (Overall Model Fit Measure) และ 2) ประเมินความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของโมเดล (Component Fit Measure)

(นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น. 53-55) โดยการประเมินในส่วนนี้จะนำไปสู่การพัฒนาโมเดล และการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานและกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยองค์กรทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีธุรกิจจดทะเบียนประเภทบริษัท มีลูกจ้างไม่เกิน 50 คน มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ น้อยกว่า 1 ปี มีพื้นที่ใช้สอยตั้งแต่ 201-400 ตารางวา มีขยะรีไซเคิลที่ร้านรวบรวมและรับซื้อประเภทโลหะ และมีแหล่งรับซื้อขยะรีไซเคิลโดยออกไปรับซื้อยังผู้ขายเอง

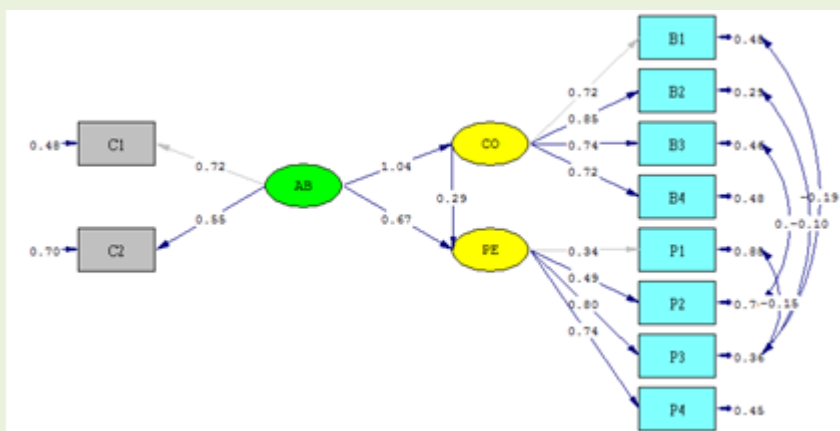
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะองค์การ ความสามารถของผู้บริหาร และผลการดำเนินงานขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้บริหารโดยภาพรวม ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.65$, $S.D. = 0.61$) scale 5 (3.51-4.5) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.78$, $S.D. = 0.37$) และด้านการสื่อสารภายในองค์กร ภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.52$, $S.D. = 0.38$) ตามลำดับ

3. โมเดลอิทธิพลเชิงสาเหตุขององค์การ สมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารที่มีผลการดำเนินงานขององค์การ : กรณีศึกษาธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โมเดลเชิงสาเหตุของสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การ (หลังปรับโมเดล) ที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้เนื่องจากสัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (X^2/df) มีค่าเท่ากับ 2.62 ซึ่งน้อยกว่า 3 ผ่านหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนี ได้แก่ AGFI=0.90, NFI=0.97, IFI=0.98, CFI=0.98, GFI=0.95 จะผ่านเกณฑ์ ดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.08 พบว่า ดัชนี RMR=0.013 และ RMSEA = 0.079 ผ่านเกณฑ์เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาความตรงของโมเดลการวัดสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การ ต่างมีความตรงเชิงเสมือน (Convergent Validity) ทั้งนี้เนื่องจาก ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability : ρ_c) เท่ากับ 0.62, 0.85 และ 0.70 ตามลำดับ ซึ่งผ่านเกณฑ์มีค่ามากกว่า 0.60 (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2010 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น. 53-57) ค่าความผันแปรของค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่สกัดได้ (Variance Extracted : ρ_v) เท่ากับ 0.45, 0.58 และ 0.39 ตามลำดับ ซึ่งมีบางค่าไม่ผ่านเกณฑ์มากกว่า 0.50 ก็ตาม โดย Hatcher

(1994, p. 331) ได้กล่าวว่า บ่อยครั้งที่ค่าความผันแปรของค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่สกัดได้ จะมีค่าต่ำกว่า 0.50 เมื่อเป็นเช่นนี้ให้พิจารณาที่ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างซึ่งควรมากกว่า 0.60 และค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ซึ่งควรมีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป (ค่าสมบูรณ์) แทนความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพบว่า ความสามารถของผู้บริหารส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รวมถึงส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การผ่านสมรรถนะขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($DE=1.04$, $TE=1.04$) อีกทั้งสมรรถนะขององค์การยังมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($DE=0.29$) อีกด้วย กล่าวโดยสรุปคือ ถ้าผู้บริหารขององค์การมีความสามารถด้านภาวะผู้นำและด้านการสื่อสารภายในองค์การอยู่ในระดับสูง จะส่งผลให้แนวโน้มสมรรถนะขององค์การและผลการดำเนินงานขององค์การอยู่ในระดับที่ดีด้วยเช่นกัน

$$\chi^2=55.86, df=28, GFI=0.95, RMSEA=0.071$$

* $p<0.05$



ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การ

จากภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การจากกรอบแนวคิดในการวิจัย (หลังปรับโมเดล) ความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวม (Overall Model Fit Measure)

พบว่า สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.97 ซึ่งน้อยกว่า 3 ผ่านหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI=0.95, AGFI=0.90, NFI=0.97, IFI=0.98, CFI=0.98 จะผ่านเกณฑ์ ดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี RMR=0.012, RMSEA=0.071 ผ่านเกณฑ์เช่นเดียวกัน จึงสรุปได้ว่า โมเดลสมการโครงสร้าง สมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การจากกรอบแนวคิด ในการวิจัยที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั่นเอง

การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรง (Validity) ในแต่ละองค์ประกอบของ สมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การ โดยจะ พิจารณาความกลมกลืนของผลลัพธ์ (Component Fit Measure) ในส่วนของโมเดล การวัด (Measurement Model) ดังนี้

ความสามารถของผู้บริหาร (AB) ประกอบด้วย น้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรทั้ง 2 มีค่าเป็นบวก โดยตัวแปรด้านภาวะผู้นำ (C1) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor Loading = 0.78) มีความผันแปรร่วมกันกับความสามารถของผู้บริหาร ร้อยละ 60 รองลงมา ได้แก่ ด้านการสื่อสารภายในองค์การ (C2) (Factor Loading = 0.55) มีความผันแปรร่วมกันกับความสามารถของผู้บริหาร ร้อยละ 30 ตามลำดับ

สมรรถนะขององค์การ (CO) ประกอบด้วย น้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรทั้ง 4 มีค่าเป็นบวก โดยตัวแปรสมรรถนะทางการตลาด (B2) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor Loading = 0.85) มีความผันแปรร่วมกันกับสมรรถนะขององค์การ ร้อยละ 72 รองลงมา ได้แก่ สมรรถนะทางโครงสร้างพื้นฐาน (B3) (Factor Loading = 0.74) มีความผันแปรร่วมกันกับสมรรถนะขององค์การ ร้อยละ 55 และสมรรถนะทางธุรกิจ (B1) (Factor Loading = 0.68) และสมรรถนะทางทรัพยากรมนุษย์ (B4) (Factor Loading = 0.72) มีความผันแปรร่วมกันกับสมรรถนะขององค์การ ร้อยละ 52 ตามลำดับ

ผลการดำเนินงานขององค์การ (PE) ประกอบด้วย น้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรทั้ง 4 มีค่าเป็นบวก โดยตัวแปรด้านภายในองค์การ (P3) มีความสำคัญมากที่สุด (Factor Loading = 0.80) มีความผันแปรร่วมกันกับผลการดำเนินงานของ องค์การ ร้อยละ 64 รองลงมา ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (P4) (Factor Loading = 0.74) มีความผันแปรร่วมกันกับผลการดำเนินงานขององค์การ ร้อยละ 55 ด้านลูกค้า (P2) (Factor Loading = 0.49) มีความผันแปรร่วมกันกับผลการดำเนินงาน

ขององค์การ ร้อยละ 24 และด้านการเงิน (P1) (Factor Loading = 0.34) มีความผันแปรร่วมกันกับผลการดำเนินงานขององค์การ ร้อยละ 12 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า โมเดลการวัดสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การ ต่างมีความตรงเชิงเสมือน (Convergent Validity) ทั้งนี้ เนื่องจากค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability : ρ_c) เท่ากับ 0.62, 0.85 และ 0.70 ตามลำดับ ซึ่งผ่านเกณฑ์คือมากกว่า 0.60 ค่าความผันแปรของค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่สกัดได้ (Variance Extracted : ρ_v) เท่ากับ 0.45, 0.58 และ 0.39 ตามลำดับ ซึ่งมีบางค่าไม่ผ่านเกณฑ์มากกว่า 0.50 ก็ตาม โดย Hatcher, L. (1994, p. 331) ได้กล่าวว่า บ่อยครั้งที่ค่าความผันแปรของค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่สกัดได้ จะมีค่าต่ำกว่า 0.50 เมื่อเป็นเช่นนี้ให้พิจารณาที่ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างซึ่งควรมากกว่า 0.60 และค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ซึ่งควรมีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป (ค่าสมบูรณ์) แทนการพิจารณาโมเดลสมการโครงสร้างสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การ โดยจะพิจารณาความกลมกลืนของผลลัพธ์ (Component Fit Measure) ในส่วนของโมเดลโครงสร้าง (Structural Model) เป็นดังนี้

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พบว่า ความสามารถของผู้บริหารส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รวมถึงส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การผ่านสมรรถนะขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (DE=1.04, TE=1.04) อีกทั้งสมรรถนะขององค์การยังมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (DE=0.29) อีกด้วย กล่าวโดยสรุปคือถ้าผู้บริหารขององค์การมีความสามารถด้านภาวะผู้นำและด้านการสื่อสารภายในองค์การอยู่ในระดับสูง จะส่งผลให้แนวโน้มสมรรถนะขององค์การและผลการดำเนินงานขององค์การอยู่ในระดับที่ดีด้วยเช่นกัน

ประสิทธิภาพในการพยากรณ์ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การมีความตรง (Jöreskog, & Sörbom, 1993, p. 26) เนื่องจากมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 1.07 และ 0.94 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 40 ขึ้นไป ย่อมถือได้ว่าโมเดลเชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นนี้มีความสามารถในการพยากรณ์สมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การได้ดีและยอมรับได้ (Saris, & Strenkhorst, 1984, p. 282)

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์กร ยังสามารถเขียนในรูปสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) ได้ดังนี้

$$CO = 1.04 * AB; R^2 = 1.07$$

$$PE = 0.67 * AB + 0.29 AB; R^2 = 0.94$$

บทสรุป

1. ปัจจัยองค์กรทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีธุรกิจจดทะเบียนประเภทบริษัท มีจำนวนลูกจ้างธุรกิจมีลูกจ้างไม่เกิน 50 คน มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ น้อยกว่า 1 ปี มีพื้นที่ใช้สอยตั้งแต่ 201-400 ตารางวา มีขยะรีไซเคิลที่ร้านรวบรวมและรับซื้อประเภทโลหะ และมีแหล่งรับซื้อขยะรีไซเคิลโดยออกไปรับซื้อยังผู้ขายเอง

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะองค์กร ความสามารถของผู้บริหาร และผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่า โดยภาพรวม ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

3. โมเดลอิทธิพลเชิงสาเหตุขององค์กรสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารที่มีผลการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษาธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โมเดลเชิงสาเหตุของสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์กร (หลังปรับโมเดล) ที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้เนื่องจากสัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (X^2/df) มีค่าเท่ากับ 2.62 ซึ่งน้อยกว่า 3 ผ่านหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	
	ความสัมพันธ์	ยอมรับ/ปฏิเสธ
H1: ความสามารถของผู้บริหารส่งผลต่อสมรรถนะองค์กร	DE=1.04*	ยอมรับ
H2: ความสามารถของผู้บริหารส่งผลต่อผลการดำเนินงาน	DE=0.67*	ยอมรับ

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	
	ความสัมพันธ์	ยอมรับ/ปฏิเสธ
H3: สมรรถนะขององค์การส่งผลต่อ ผลการดำเนินงาน	DE=0.29*	ยอมรับ
H4: โมเดลสมการโครงสร้างสมรรถนะ และความสามารถของผู้บริหารกับผล การดำเนินงานขององค์การมีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์	$\chi^2/df=1.97; <3$ GFI=0.95; ≥ 0.90 AGFI=0.90; ≥ 0.90 NFI=0.97; ≥ 0.90 IFI=0.98; ≥ 0.90 CFI=0.98; ≥ 0.90 RMR=0.012; < 0.05 RMSEA=0.07; < 0.05	ยอมรับ

*p<0.05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง องค์การ สมรรถนะองค์การและความสามารถของผู้บริหารที่มีผลต่อสมรรถนะองค์การ ความสามารถของผู้บริหารส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การของธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของประเทศไทย สามารถอธิบายผลตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

การวัดความสำเร็จของธุรกิจในระดับทัศนวิสัยใหม่มีความหมายกว้างไกลกว่าเพียงผลสำเร็จทางธุรกิจในแง่ของรายได้และผลกำไร แต่จะรวมถึงตัวชี้วัดอื่นๆ ที่สะท้อนความยั่งยืนของธุรกิจด้วย อาทิ ความพึงพอใจของพนักงาน อัตราการลาออกของพนักงาน ความพึงพอใจของลูกค้า ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับวรรณกรรมทั้งที่เป็นแนวคิดและงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่อธิบายว่า ธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทำให้ธุรกิจมีสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ที่ประกอบด้วย สมรรถนะด้านธุรกิจ สมรรถนะทางการตลาด ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสมรรถนะทางทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจนี้ให้ประสบความสำเร็จในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านภายใน องค์การและด้านการเรียนรู้และการเติบโต สอดคล้องกับงานวิจัยของ Langenhoven and Dyssel (2017, p. 16) ศึกษาเรื่อง The recycling industry and subsistence waste collectors : a case study of mitchell's plain พบว่า การเติบโตของธุรกิจรีไซเคิลในอนาคตมีการเชื่อมโยงกับแนวโน้มของตลาดอย่างต่อเนื่อง มีผลกระทบในเชิงบวก

ต่อการเติบโตของอุตสาหกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภาร ดอนจันดา และณิศร ภูนิคม (2556, น. 59) ศึกษาเรื่อง ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กึ่งแสงหากำไรโดยประยุกต์ใช้หลักการบาลานซ์สกอร์การ์ด : กรณีศึกษาโครงการตามพระราชดำริ พบว่า ปัจจัยหลักด้านการเงิน รองลงมา คือ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ชี้ให้เห็นว่า ธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลยังจำเป็นต้องสร้างผลการดำเนินงานให้เกิดขึ้นจากสมรรถนะที่องค์กรมี

1. ความสามารถของผู้บริหารของธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้บริหาร โดยภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องผู้บริหารมีการวางแผนและพัฒนางานของตนเองตลอดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อเหนือคู่แข่ง และผู้บริหารมีการพัฒนาเครื่องมือเครื่องจักรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะยุรี สุดตา และธนัช กนกเทศ (2554, น. 109-114) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านระบบการบริหาร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ล้วนมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กร ประสาน หอมพูล และทิพวรรณ หอมพูล (2540, น. 83) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการของการสั่งการและใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มสมาชิกภายในองค์การสอดคล้องกับความคิดเห็นและสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิกการ (2539, น. 400) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการหลอมความแตกต่างทางด้านความคิด ความสนใจ ความต้องการ หรือพฤติกรรมของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในองค์การให้หันไปในทิศทางเดียวกันและด้านการสื่อสารภายในองค์การ ภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน มีการนำเทคโนโลยี เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในกิจการและสื่อสาร ได้ตอบกับ ผู้ให้ข้อมูลได้ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงาน มีโอกาสสอบถามข้อสงสัย รับฟัง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ประสานสอดคล้องกับ Hellriegel, Slocum, and Woodman (2001, p. 589) พบว่า ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งผู้จัดการหรือผู้บริหาร ควรมีสมรรถนะหลักของผู้บริหาร คือ ความสามารถในการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารที่เป็นทางการ การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การเจรจาต่อรอง และสอดคล้องกับ Gökem (2014, p. 860) ศึกษาเรื่อง

การสื่อสารขององค์กรขนาดใหญ่ในตุรกี : โครงสร้าง และความรับผิดชอบ (Corporate communication in large-scale organizations in Turkey : structure and responsibilities) มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่มีโครงสร้างในองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งหน่วยงานถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารองค์กรและสิ่งที่รับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโครงสร้างและความรับผิดชอบขององค์กร

2. สมรรถนะองค์การความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะองค์การ โดยภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า สมรรถนะด้านธุรกิจ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากด้านเจ้าของกิจการมีความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจระยะระยะสั้นได้ดี กิจการมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอในการดำเนินธุรกิจคัดแยกขยะรีไซเคิล สมรรถนะด้านโครงสร้างพื้นฐานในด้านพื้นที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรื่องที่ตั้งของกิจการใกล้โรงงานรับซื้อ กิจการมีเครื่องมือ เครื่องจักรที่มีศักยภาพในการคัดแยก จัดเก็บขยะรีไซเคิลและขนย้ายสินค้ารีไซเคิลพร้อมขายสอดคล้องกับ มาตรฐาน ศิรภัทรธาดา (2558, น. 67) ศึกษาเรื่องการจัดระเบียบสังคมแบบภาครัฐร่วมเอกชน สำหรับธุรกิจค้าขยะรีไซเคิลในมิติด้านกฎหมายและการจัดการ พบว่าด้านความคิดเห็น ด้านการประเมินผลมีรูปแบบมีความเหมาะสม ในด้านโครงสร้างองค์ประกอบกระบวนการพัฒนาและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้และสอดคล้องกับ มะยุรี สุดตา และธนัช กนกเทศ (2554, น. 190) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม ปัจจัยด้านระบบการบริหาร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผู้นำและปัจจัยด้านทักษะ ล้วนมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กร ส่วนสมรรถนะด้านทรัพยากรมนุษย์ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องคนงานคัดแยกขยะรีไซเคิลหายาก และมีคนงานเพียงพอสำหรับคัดแยกขยะรีไซเคิลให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับ จิรประภา อัครบวร (2549, น. 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้อธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะหลักเป็นได้ทั้งสมรรถนะขององค์การ และบุคลากร ในองค์กร ซึ่งสมรรถนะของทั้งสองกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน แต่สัมพันธ์กัน สมรรถนะหลักขององค์กร คือ คุณลักษณะที่ต้องการมีหรือเป็นเพื่อให้มีความสามารถตามที่ผู้บริหารองค์กรต้องการ และสมรรถนะด้านการตลาด ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางในด้านกิจการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าทั้งมารับซื้อเองและนำสินค้าจากการคัดแยกขยะรีไซเคิลไปขายและด้านสินค้าของท่านมีส่วนแบ่งในตลาดมากกว่า

เจ้าอื่น จะเห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อสมรรถนะองค์การต่างมีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจแต่จะไม่ค่อยเน้นเรื่องการตลาดเท่าไรนักเนื่องจากอุปทานสินค้าของตลาดยังมีความต้องการสินค้าขยะรีไซเคิลสูงอยู่

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์การ โดยภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านลูกค้า ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในด้านขายเพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าพึงพอใจเพราะมีความหลากหลายของชนิดขยะรีไซเคิลในโกดัง สอดคล้อง Niemann and Kotzé (2006, p. 609) ให้ความหมายผลการดำเนินงานว่า การกระทำในสิ่งที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสมและขึ้นอยู่กับพฤติกรรมเป็นสำคัญ (Robbins & Coulter, 2007 อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2551, น. 20) ให้นิยามผลการดำเนินงานขององค์การว่าหมายถึง ผลรวมของการปฏิบัติกิจกรรมในกระบวนการทั้งหมดขององค์การโดยมีเป้าหมาย คือ การเพิ่มความสามารถที่จะเพิ่มคุณค่าของสินค้าและบริการแก่ลูกค้า การสร้างชื่อเสียงให้กับองค์การและการพัฒนาความรู้ขององค์การ ด้านภายในองค์การ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในด้านกำหนดมาตรฐานสินค้าหลังคัดแยกขยะรีไซเคิลแล้ว มีความรวดเร็วในการรับซื้อขยะรีไซเคิลและส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าตามกำหนดและการวางระบบโครงสร้างองค์การทำให้กิจการดำเนินงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังเช่น พสุ เดชะรินทร์ (2546, น. 69) กล่าวว่าองค์กรให้ความสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงาน มุมมองด้านการกระบวนการภายใน (Internal Operations Perspective) โดยต้องศึกษากระบวนการการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จและดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้องเน้นที่คุณภาพของกระบวนการ ระยะเวลาที่ใช้ในการส่งมอบงานให้ลูกค้า การร่วมมือระหว่างพนักงานในองค์กร ได้แก่ การดำเนินงานที่รวดเร็ว กระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ กระบวนการจัดส่งที่รวดเร็วตรงเวลา หรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางในด้านการมีรายได้รวมจากปีที่ผ่านมาอยู่ในช่วง 5-10 ล้านบาท กิจการมีทรัพย์สินรวมเพิ่มขึ้นจากรอบบัญชีที่แล้ว 5-10 ล้านบาท และกิจการบริหารเงินสดหมุนเวียนเพียงพอในรอบปีที่ผ่านมา 5-10 ล้านบาท เพราะธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิลเป็นองค์กรธุรกิจขนาดเล็กและปานกลางจึงมีรายได้ ทรัพย์สินและเงินสดหมุนเวียนอยู่ในระดับปานกลางการเงินของธุรกิจนี้ส่วนใหญ่เป็นการบริหารระบบเงินสดสอดคล้องกับสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ อิทธิกร ศรีจันบาน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 สิงหาคม 2560) กล่าวว่า ธุรกิจคัดแยกขยะรีไซเคิลใช้เงินสดหมุนในกิจการสูงเพราะมักจะรับซื้อขยะรีไซเคิลด้วยเงินสดวันละ

จำนวนมาก ๆ และด้านการเรียนรู้และการเติบโต ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางในด้านท่านมีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำเข้ามาปรับปรุงกิจการอย่างต่อเนื่องซึ่งอยู่ในระดับมากเนื่องจากผู้ประกอบการมักจะเป็นผู้บริหารเองเป็นส่วนใหญ่จะต้องพัฒนากิจการของตนเองอยู่เสมอจึงจะสู้คู่แข่งได้ สอดคล้องกับ Baker and Branch (2002, p. 120) อธิบายถึงเรื่องผลการดำเนินงานขององค์กรการนั้นมีความแตกต่างกันตามเงื่อนไขในแต่ละองค์กรและยุคสมัย โดยแต่ละองค์กรย่อมจะมีปัจจัยที่แตกต่างกันในการบรรลุผลการดำเนินงานขององค์กรการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง การจัดการความรู้ สายสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของสมศักดิ์ ทิพย์รัตนพรทวี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 18 สิงหาคม 2560) พบว่า สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้การทำธุรกิจสามารถป้องกันปัญหาต่าง ๆ ก่อนได้ สิ่งนั้นก็คือการคิดนวัตกรรมที่สามารถช่วยคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจในอนาคตได้ การศึกษาให้ล่วงรู้ คาดเดาล่วงหน้าจะทำให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารงานได้ทันทั่วทั้งที่ และได้เรียนรู้ และส่งเสริมให้พนักงานไปฝึกอบรมกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ และการขยายกิจการเพิ่มขึ้นจากเดิมและพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างดีเยี่ยมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับ พสุ เดชะรินทร์ (2546, น. 67) กล่าวว่า องค์กรให้ความสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงานจำเป็นต้องเพิ่มความสามารถของพนักงานในการพัฒนาสินค้าใหม่ ๆ และบริการที่ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาระบบภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้แก่พนักงาน

4. โมเดลอิทธิพลเชิงสาเหตุขององค์กรสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษาธุรกิจ SMEs ชะริเขตคลองหลวง กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลของประเทศไทย พบว่า ความสามารถของผู้บริหารส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รวมถึงส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผ่านสมรรถนะขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($DE=1.04$, $TE=1.04$) อีกทั้งสมรรถนะขององค์กรยังมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($DE=0.29$) อีกด้วย กล่าวโดยสรุปคือ ถ้าผู้บริหารขององค์กรมีความสามารถด้านภาวะผู้นำและด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง จะส่งผลให้แนวโน้มสมรรถนะขององค์กรและผลการดำเนินงานขององค์กรอยู่ในระดับที่ดีด้วยเช่นกัน สมภาร ดอนจันดา

และคณิตศร ฐนิคม (2556, น. 1) ศึกษาเรื่อง ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กึ่งแสวงหากำไรโดยประยุกต์ใช้หลักการ บาลานซ์สกอร์การ์ด : กรณีศึกษาโครงการ ตามพระราชดำริ พบว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกึ่งแสวงหากำไร มีทั้งหมด 4 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยหลักด้านการเงิน รองลงมา คือ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

นอกจากนี้โมเดลสมการโครงสร้างสมรรถนะและความสามารถของผู้บริหาร กับผลการดำเนินงานขององค์การมีความตรง (Jöreskog & Sörbom, 1993, p. 26) เนื่องจากมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 1.07 และ 0.94 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ ร้อยละ 40 ขึ้นไป ย่อมถือได้ว่าโมเดลเชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความสามารถในการพยากรณ์สมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานของ องค์การได้ดีและยอมรับได้ (Saris & Strenkhorst, 1984, p. 282) สอดคล้องกับ มารศรี เจษฎาปฏิพัทธ์ (2552, น. 289) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณสมบัติของ ทรัพยากร ความสามารถขององค์การ และความสามารถของผู้ประกอบการต่อผลการ ดำเนินงานขององค์การ : กรณีศึกษาธุรกิจรวบรวมและรับซื้อขยะรีไซเคิล ในภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่า ความสามารถขององค์การในการใช้ ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความสามารถของผู้ประกอบการในการตัดสินใจและ ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงาน ขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ Olve, Roy, and Wetter (1999) (อ้างถึงใน วีรวิธ มาฆะศิริรานนท์ และณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2546, น. 155) กล่าวว่า องค์การส่วนมากมักจะให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานในด้านการ วิเคราะห์การเงินเพียงอย่างเดียวซึ่งในความเป็นจริงแล้วผลการดำเนินงานขององค์การ ที่ยั่งยืนจะต้องให้ความสำคัญในมิติอื่น การที่องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความสามารถของผู้บริหาร ได้แก่ ภาวะผู้นำ และการสื่อสารภายในองค์การส่งผลต่อสมรรถนะขององค์การ และผลการดำเนินงาน ของธุรกิจ ดังนั้น เพื่อให้องค์กรมีสมรรถนะ และมีผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น จึงเห็นควร ให้ผู้บริหารตระหนักถึงความเป็นภาวะผู้นำทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของตนเอง และสังเกตคู่แข่ง รวมทั้งศึกษาภาวะเปรียบที่เกี่ยวข้องความรู้ด้านภาวะเปรียบและ

ข้อตกลงในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ขยะรีไซเคิลรวมถึงพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรทั้งบุคลากรและเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อที่จะเข้าสู่เป็นองค์กรประกอบหนึ่งในธุรกิจนี้รวมทั้งดำรงรักษาธุรกิจประเภทนี้ไว้อีกด้วย

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะขององค์การส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น เพื่อให้องค์การที่มีผลการดำเนินงานขององค์การเพิ่มขึ้น ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินธุรกิจ จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อองค์กร คือ สมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจ โดยผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายและวางแผนงานโดยให้ความสำคัญกับองค์กร สมรรถนะ ความสามารถของผู้บริหารและผลการดำเนินงานขององค์การรวมถึงชุมชนและสังคม ด้านการเงิน ลูกค้า ภายในองค์กรและการเรียนรู้และการพัฒนาต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไปทำการวิจัยซ้ำในกลุ่มธุรกิจ SMEs ขยะรีไซเคิล ในบริบทรวมทั้งประเทศไทย เพื่อยืนยันและทำการตรวจสอบโมเดลว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยเหตุด้านอื่น ๆ ที่เป็นองค์การ สมรรถนะและความสามารถของผู้บริหารกับผลการดำเนินงานขององค์การของธุรกิจSMEsขยะรีไซเคิล เช่น การมุ่งเน้นเรื่องกลยุทธ์ นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ทำให้ธุรกิจเปลี่ยนแปลงดีขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจรหัส 46695 หมวดประเภทขายส่งของเสียและเศษวัสดุเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่. นนทบุรี: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.
- กัลยาณี สุกสมบัติ. (2556). *สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ วิชาเทคนิคการจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์ (1996).
- ญาณัญญา ศิริภักธธาดา. (2558). การจัดระเบียบสังคมแบบภาครัฐร่วมเอกชนสำหรับธุรกิจค้าขยะรีไซเคิลในมิติด้านกฎหมายและการจัดการ. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 7(1), 67-76.

- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *การวิเคราะห์ทอิกมาน*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสาน หอมพูล, และทิพวรรณ หอมพูล. (2540). *การบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์ เซนเตอร์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). *Balanced scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2549). *การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มยุรี สุดตา, และธนช กนกเทศ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลป่ามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร*. พะเยา: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มารศรี เจษฎาปฏิพัทธ์. (2552). *อิทธิพลของคุณสมบัติของทรัพยากร ความสามารถขององค์กร และความสามารถของผู้ประกอบการต่อผลการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษาธุรกิจรวบรวมและรับซื้อขยะรีไซเคิลในภาคตะวันออกของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2551). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (Management)*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วีรุธ มาฆะศิรานนท์, และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). *การพัฒนา Balanced Scorecard*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- สมภาร ดอนจันดา, และคณิศร ภูนิคม. (2556). *ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกึ่งแสวงหากำไร โดยประยุกต์ใช้หลักการบาลานซ์สกอร์การ์ด : กรณีศึกษาโครงการตามพระราชดำริพบว่าตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกึ่งแสวงหากำไร*. *วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 3(6), 52-60.
- สมยศ นาวิการ. (2539). *การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมศักดิ์ ทิพย์รัตน์พรทวี. บริษัท ทวีทรัพย์(จึงแจ๊ะเฮง). (18 สิงหาคม 2560). บทสัมภาษณ์.
- สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*. สืบค้น 10 มิถุนายน 2560, จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=6420

อิทธิกร ศรีจันทาน. บริษัทสถานีไร้เคิลสุวรรณภูมิ. (3 สิงหาคม 2560).
บทสัมภาษณ์.

Baker, K. A. and Branch, K.M. (2002). *Concepts underlying organizational effectiveness: Trends in the organization and management science literature*. Retrieved April 17, 2010, from <http://www.au.af.mil/au/awc/awcgate/doe/benchmark/ch01.pdf>

Görkem, S. Yavuz. (2014). Corporate Communication in Large-Scale Organizations in Turkey: Structure and responsibilities. *Turkey: Public Relations Review*, 40(5), 859-861.

Hatcher, L. (1994). *A step-by-step approach to using the SAS® System for factor analysis and structural equation modeling*. Cary, NC(USA): SAS Institute Inc.

Hellriegel, Don, Slocum, John W., & Woodman, Richard W. (2001). *Organization behavior* (9th ed.). Ohio: South-Western College Publishing.

Jöreskog, Karl G., & Sörbom, Dag. (1993). *Lisrel 8: Structural equations modeling with the SIMPLIS command language*. Chicago: Scientific Software International.

Langenhoven, Belinda, & Dyssel, Michael. (2017). The recycling industry and subsistence waste collectors : A case study of mitchell's plain. *Urban Forum*, 18(1), 114-132.

Niemann, Rita, & Kotzé, Tina. (2006). The relationship between leadership practices and organisational culture: An education management perspective. *South African Journal of Education*, 26(4), 609-624.

Saris, W. E., & Strenkhorst, L. H. (1984). Causal modelling nonexperimental research: An introduction to the LISREL approach. *Dissertation Abstract International*, 47(7), 2261-2262.