

ตัวแบบการจัดการสมรรถนะของแคดดี้ ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย

The Competency Management Model for Golf Caddie in Thailand Golf Courses

นรินทร์ ทรัพย์ศิลป์*

Narin Supsil*

หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาธุรกิจกีฬาและบันเทิง มหาวิทยาลัยศรีปทุม*

Doctor of Business Administration Program Sport and Entertainment Business

Sripatum University*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรเหตุที่มีต่อตัวแปรผลของตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย 3) เพื่อพัฒนาตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) แบบ Explanatory Research ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำไปสู่การทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เหมาะสมต่อการกำหนดกรอบแนวคิดและการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) และทำการยืนยันตัวแบบสมรรถนะด้วยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผลการวิจัยพบว่าโมเดลสมการโครงสร้างแบบจำลองเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทยมีความสอดคล้องกลมกลืน โดยพิจารณาจากผลการตรวจสอบค่า Chi-Square, (χ^2) มีค่าเท่ากับ 142.847 ค่า df เท่ากับ 105 ค่า P-value เท่ากับ 0.058 GFI เท่ากับ 0.961 AGFI เท่ากับ 0.939 CFI เท่ากับ 0.995 RMSEA เท่ากับ 0.023 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย สามารถพัฒนา โดยการฝึกอบรม ในเรื่องของกฎระเบียบ เกมส์การแข่งขันกีฬากอล์ฟ ความรู้พื้นฐานด้านการบริหารการเล่นกอล์ฟ ความรู้รายละเอียดของสนามที่แคดดี้ปฏิบัติหน้าที่ โดยองค์กรจะต้องสนับสนุนทรัพยากร นวัตกรรม ทางเทคโนโลยีเข้าไปช่วยในการทำงาน และสร้างแรงจูงใจพลังหรือแรงขับจากภายในของแคดดี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์และคุณภาพสูงสุดในการพัฒนาสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟของประเทศไทย

คำสำคัญ: สมรรถนะของแคดดี้, แคดดี้ประเทศไทย.

Abstract

The research objectives 1.) To study the performance model of caddies operating in golf courses in Thailand. 2.) For the influence of the cause variables on the effect variables of the performance model of caddies operating in golf courses in Thailand. 3.) To develop a performance model of caddies operating in golf courses in Thailand. This research is an explanatory research mixed method research through in-depth interviews to lead the concept review. Appropriate theories for defining conceptual framework and building questionnaire tools

for data collection and statistical analysis by Structural Equation Model (SEM) And confirm the performance model with a qualitative research process through focus group research.

The results show that the structural equation model, the causal model that affects the performance model of the caddy operating at the golf course in Thailand With harmony Based on the results of the Chi-Square, equals 142.847, df is 105, P-value is 0.058, GFI is 0.961, AGFI is 0.939, CFI is 0.995, RMSEA is 0.023 The guidelines for improving the performance of caddies operating in golf courses in Thailand can be developed by training. In matters of regulation Golf tournament game Knowledge of golf etiquette areas Detailed knowledge of the field in which the caddies acts. In which the organization must support technological innovation resources to assist in work And motivate, power, or drive from the inside of the caddy In order to maximize benefits and quality in developing the performance of the caddies operating in golf courses in Thailand.

Keywords: Caddy performance, caddie in Thailand golf courses.

บทนำ

กอล์ฟเป็นกีฬาสากลที่ได้รับความนิยมไปทั่วโลก พิจารณาได้จากการเจริญเติบโตของปริมาณสนามกอล์ฟทั่วโลกมากกว่า 35,000 สนาม ที่กระจายอยู่ทั่วโลก จากความนิยมของกีฬาที่แพร่หลายออกไป ส่งผลให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อดัชนีเศรษฐกิจโลก หรือ EFW: Economic Freedom of the World Index) และยังทำให้เกิดธุรกิจข้างเคียงที่เกี่ยวข้องกับสนามกอล์ฟ เช่น เสื้อผ้า อุปกรณ์การเล่น โรงเรียนฝึกสอนกอล์ฟ ส่งผลให้แคดดี้ที่เป็นผู้ช่วยเหลือนักกอล์ฟในการเล่นมีส่วนแบ่งรายได้จากการออกรอบและเงินรางวัล ทั้งนี้ แคดดี้ เปรียบเสมือนเป็นที่ปรึกษาและผู้ช่วยของนักกอล์ฟ แคดดี้จึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญมากต่อการออกรอบของนักกอล์ฟทั้งสมัครเล่นและนักกอล์ฟอาชีพ จากการเปิดเผยของนิตยสาร Forbs พบว่า แคดดี้เป็นอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ไม่น้อยกว่า 600,000 เหรียญสหรัฐต่อปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพแคดดี้ในการแข่งขันระดับอาชีพ เช่น พีจีเอทัวร์ (PGA Tour) พบว่า แคดดี้มีรายได้มากกว่าคนทำงานทั่วไปเมื่อเปรียบเทียบรายได้กับงานที่ทำงานต่อหนึ่งสัปดาห์ ทั้งนี้หากแคดดี้ที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์จะพบว่า มีรายได้เฉลี่ย 1,000 – 1,500 เหรียญสหรัฐต่อสัปดาห์ ทั้งนี้ยังไม่รวมรายได้พิเศษที่จะได้รับจากผลการแข่งขัน

ประเทศไทยกอล์ฟมีมาอย่างยาวนาน และมีสนามกอล์ฟเพิ่มขึ้นใหม่อยู่ตลอดเวลา และในปี 2563 ประเทศไทยมีสนามกอล์ฟทั้งสิ้น 243 สนามทั่วประเทศ โดยสนามกอล์ฟประเทศไทยมีอัตราค่าใช้จ่ายของการออกรอบต่ำกว่าหลายประเทศทั่วโลกจึงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา และประเทศไทยที่นักกอล์ฟให้ความสนใจที่จะเป็นประเทศที่น่าสนใจมาออกรอบเป็นอันดับ 7 ของโลก ทั้งนี้นอกเหนือจากคุณภาพของสนามกอล์ฟ ค่าใช้จ่ายต่อการออกรอบในการออกรอบต่ำกว่าประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเดียวกัน สนามกอล์ฟในประเทศไทยมีการบริการที่ดี โดยเฉพาะการบริการจากแคดดี้ จึงเป็นเสน่ห์ที่ทำให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาเข้ามาออกรอบได้มาก และคาดการณ์ว่าประเทศไทยในปัจจุบันมีจำนวนแคดดี้ไม่น้อยกว่า 60,750 คนกระจายอยู่ในสนามต่าง ๆ ทั่วประเทศ และคาดการณ์ว่าจะมีรายได้รวมกันมากกว่า 3,000 ล้านบาทต่อปี ส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนต่อระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น

ในปัจจุบันได้พบว่ายังมีสนามกอล์ฟจำนวนมากยังขาดกระบวนการพัฒนาขีดความสามารถของแคดดี้ซึ่งถือเป็นบุคลากรที่สำคัญต่อการบริการ ทำให้เกิดผลกระทบที่สำคัญในการให้บริการต่อลูกค้าที่ส่งผลต่อสนามกอล์ฟ ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์และลงพื้นที่สังเกตยังพบว่า แคดดี้ในประเทศไทยยังมีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันแม้ว่าลักษณะหน้าที่การปฏิบัติงานจะคล้ายกัน ตามข้อบังคับกีฬากอล์ฟ (R&A) จากการขาดสมรรถนะ หรือความสามารถในการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพ ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักกอล์ฟที่เข้ามาใช้บริการ และส่งผลต่อชื่อเสียง ความนิยมของสนามกอล์ฟนั้นๆ ด้วยเช่นกัน และในปัจจุบันอาชีพแคดดี้ไม่ได้เป็นอาชีพที่เป็นความต้องการของกลุ่มเยาวชนรุ่นใหม่ ทำให้มีการประมาณการณ์ว่าในอนาคตอันใกล้ประเทศไทยอาจจะมีการขาดแคลนแรงงานแคดดี้ จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยได้เห็นถึงความจำเป็น และความสำคัญของแคดดี้ต่ออุตสาหกรรมกอล์ฟ หรือกีฬากอล์ฟในประเทศไทยที่ต้องมีแคดดี้ในการทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกตลอดการแข่งขันหรือเล่นกอล์ฟ รวมถึงการให้ข้อมูลในเชิงบวกที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรต่อลูกค้า และการขาดแคลนแรงงาน

ทั้งนี้จากการศึกษา พบว่า McClelland ได้นำเสนอแนวคิดสมรรถนะที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ประจักษ์ตัวของบุคคล และทัศนคติ ที่จะผลักดันให้บุคคลนั้นๆ ก้าวไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากความสำคัญและปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของอาชีพแคดดี้ ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นและต้องศึกษาตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งการศึกษาค้นคว้านี้จะทำให้อาชีพแคดดี้มีโอกาสนำศักยภาพที่นำไปสู่การมีรายได้ที่สูงขึ้นเหมาะสมต่อการดำรงชีวิตตลอดจนการสร้างความสามารถทางการแข่งขันด้านการบริการให้กับธุรกิจสนามกอล์ฟในการส่งเสริมความรู้ความสามารถของแคดดี้ให้ตรงตามความต้องการของสนามกอล์ฟ โดยมีสมรรถนะอันพึงประสงค์ และพร้อมจะเป็นเพื่อนและผู้ฝึกสอนให้กับผู้เล่นที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม และสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการบริการที่จะสร้างความมั่งคั่งและมั่นคงให้กับธุรกิจกอล์ฟ และสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในประเทศไทย

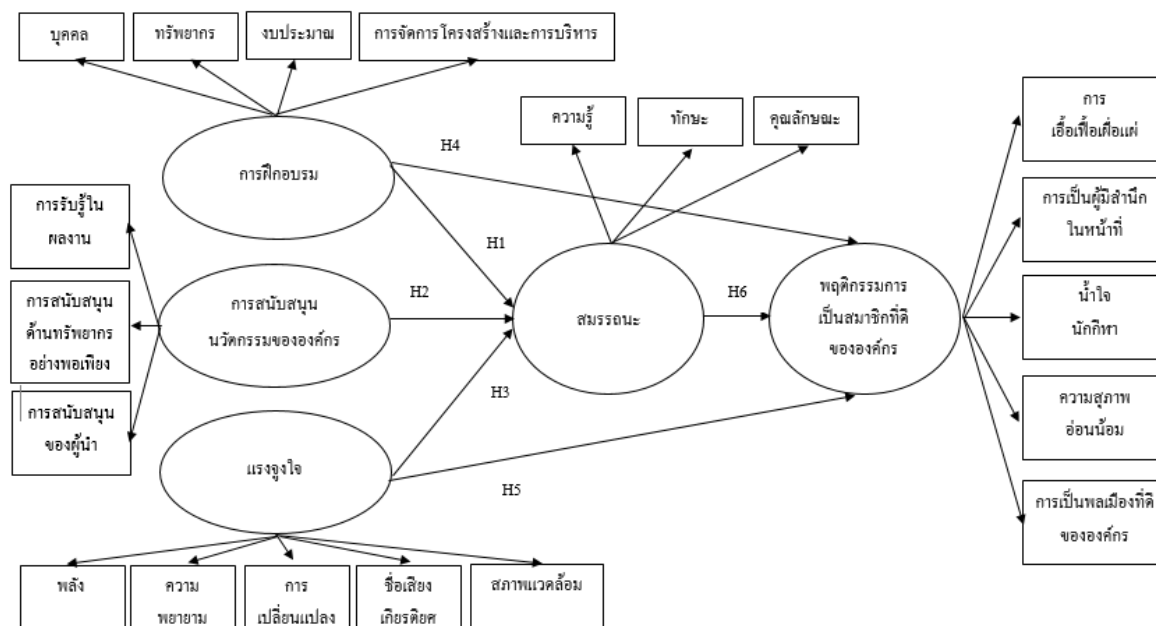
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรเหตุที่มีต่อตัวแปรผลของตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนาตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย

สมมติฐาน

- สมมติฐานที่ 1 การฝึกอบรมส่งผลต่อสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย
- สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กรส่งผลต่อสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย
- สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย
- สมมติฐานที่ 4 การฝึกอบรมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 6 สมรรถนะของแคดดี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด ตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้
ที่มา : ผู้วิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) แบบ Explanatory Research ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำไปสู่การทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เหมาะสมต่อการกำหนดกรอบแนวคิดและการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) และทำการยืนยันตัวแบบสมรรถนะด้วยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาตัวแปรและองค์ประกอบที่สร้างให้เกิดหรือส่งผลต่อสมรรถนะและทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร แรงจูงใจ และสมรรถนะ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแคดดี้ สนามกอล์ฟและอุปกรณ์ของแคดดี้กฏข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับแคดดี้ (R&A) มาตรฐานการปฏิบัติงานแคดดี้ (PCA) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของแคดดี้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในกรอบแนวคิดที่จะทำการศึกษา ตลอดจนการอ้างอิงและการสร้างเครื่องมือการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิด ผู้วิจัยได้ทำการสรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกและนำไปสู่การทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจนสามารถกำหนดกรอบแนวคิดได้ จากการยืนยันด้วยการทบทวนเอกสาร

ขั้นตอนที่ 3 วิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบการวิจัยผสมผสาน (Mixed Method) แบบ Explanatory research โดยได้เริ่มต้นด้วยการวิจัยแบบเชิงปริมาณด้วยการนำกรอบแนวคิดที่ได้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารไปสู่การสร้างเครื่องมือการวิจัย เชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามและทำ

การรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแคดดี้ ในประเทศไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อยืนยันตัวแบบสมรรถนะ

ขั้นตอนที่ 4 วิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการวิเคราะห์และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดและการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามและทำการพัฒนาเครื่องมือด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติ IOC จากการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญและการวิเคราะห์ Cronbach's alpha จากการหาความเชื่อมั่นจากกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง ทั้งนี้จากการมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 20 องค์ประกอบจาก 5 ตัวแปรหลัก ทำให้สามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามหลักการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ได้ 400 ตัวอย่าง โดยเป็นแคดดี้ที่มีการปฏิบัติดีเลิศ (Best Practice) มากที่สุด ของสนามต่างๆ ทั่วประเทศจำนวน 24 สนามกอล์ฟ โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยอาศัยหลักการ Appreciate Inquiry (AI) โดยเลือกบุคลากรแคดดี้ที่ดีที่สุดของแต่ละสนาม และนำข้อมูลที่ได้รับไปทำการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM)

ขั้นตอนที่ 5 วิจัยเชิงคุณภาพ นอกเหนือจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำไปสู่การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเพื่อกำหนด กรอบแนวคิด ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติไปใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อทำการยืนยันตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ โดยใช้จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 กลุ่ม ประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านสนามกอล์ฟและแคดดี้ ผู้เชี่ยวชาญด้านทฤษฎีสมรรถนะ และนักกอล์ฟหรือแคดดี้ที่มีการปฏิบัติดีเลิศ โดยใช้การ วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบ Co-Design เพื่อทำการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 6 ผู้วิจัยได้รับความรู้ใหม่ ที่เกิดขึ้นจากการวิจัย

ขั้นตอนที่ 7 สรุปและอภิปรายผล ผู้วิจัยทำการสรุปผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งอธิบายเหตุและผลของผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 8 นำเสนองานวิจัย

ขั้นตอนที่ 9 เผยแพร่ผลการศึกษา

เครื่องมือในการวิจัย และคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มประชากรที่เป็นแคดดี้ ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสนามกอล์ฟดอกชุนประเทศไทย จำนวน 24 สนามกอล์ฟ และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่เหมาะสมโดยพิจารณาจำนวนองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้ในการศึกษาซึ่งกลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาด 20 เท่าขององค์ประกอบทั้งหมด การศึกษารั้งนี้ได้มีองค์ประกอบจำนวน 20 องค์ประกอบสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 400 ตัวอย่าง และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยใช้หลักการ Appreciate Inquiry (AI) ในการเลือกตัวอย่างที่มีการปฏิบัติที่ดีที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือขึ้นตามหลักการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ เป็นต้น มีข้อคำถามเป็นแบบลักษณะเลือกตอบ โดยให้เลือกตอบในข้อคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง โดยมีระดับการวัดข้อมูลเป็นแบบมาตรวัดนามบัญญัติ และมาตรวัดเรียงอันดับ

ส่วนที่ 2 การฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยและเครื่องมือการวิจัยของ Wiebke Jensen, et.al., (2014) Harsh Sharma. (2014) และ Steven A. Wallace. (2015) เป็นคำถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ชนิดประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยและเครื่องมือการวิจัยของ Amabile (1997) Latif & [Qadeer](#) (2014) Atkinson (2014) และ [Kenneth](#) (2014) เป็นคำถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ชนิดประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แรงจูงใจ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยและเครื่องมือการวิจัยของ Walters. (1978) Šatanová et al., (2014) และ Watt et al., (2014) เป็นคำถามลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วน ชนิดประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 สมรรถนะของแคดดี ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยและเครื่องมือการวิจัยของ McClelland (1985) Spencer & Spencer (1993) DeQuattro (2013) Stedman et al. (2013) และ Youngstrom et al. (2015) เป็นคำถามลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วน ชนิดประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยและเครื่องมือการวิจัยของ Dhiman Deb Chowdhury. (2013) James Richard Swindell, JR. (2014) และ Ahmad, Aminah & Omar Zoharah. (2015) เป็นคำถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะ เป็นการถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงทัศนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการวิจัยและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยทดสอบประเด็นของเนื้อหาคำถามถึงความสอดคล้องต่อวัตถุประสงค์การศึกษาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน โดยผลการทดสอบค่า IOC พบว่ามีค่าผ่านเกณฑ์ 1 ทุกข้อ

การทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามเชิงปริมาณไปทำการทดสอบกับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยมีผลการทดสอบค่า Cronbach's Alpha ดังนี้ การฝึกอบรม : 0.877 , การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร : 0.939 , แรงจูงใจ : 0.918 , สมรรถนะของแคดดี : 0.889 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร : 0.864

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติความถี่ และร้อยละ ในการบรรยายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร แรงจูงใจ สมรรถนะและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ในการศึกษา โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลทางสถิติมาทำการวิเคราะห์ตรวจสอบค่าสถิติก่อนการวิเคราะห์ SEM และใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) และการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อตอบสมมติฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญในการฝึกสอนและอบรมแคดดีจำนวน 21 ท่าน เพื่อเป็น

ประโยชน์ต่อการพัฒนากรอบแนวคิด การทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม การสนทนากลุ่ม จากผู้เชี่ยวชาญด้านแคดดี้ จำนวน 8 ท่าน เพื่อยืนยันตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทยและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยเครื่องมือ 2 แบบ ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการสร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำไปสู่การทบทวนแนวคิดและทฤษฎี การสร้างกรอบแนวคิด และการสร้างเครื่องมือการวิจัยแบบสอบถาม
2. การสนทนากลุ่ม เพื่อใช้ในการยืนยันตัวแบบสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย ภายหลังการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเป็นการสนทนากลุ่มระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านแคดดี้ จำนวน 8 ท่าน และมีผู้วิจัยคอยสนับสนุนข้อมูล ทั้งนี้นำไปสู่การยืนยันและการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะที่มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมต้น รายได้ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท และประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ระหว่างตัวแปรที่สังเกต

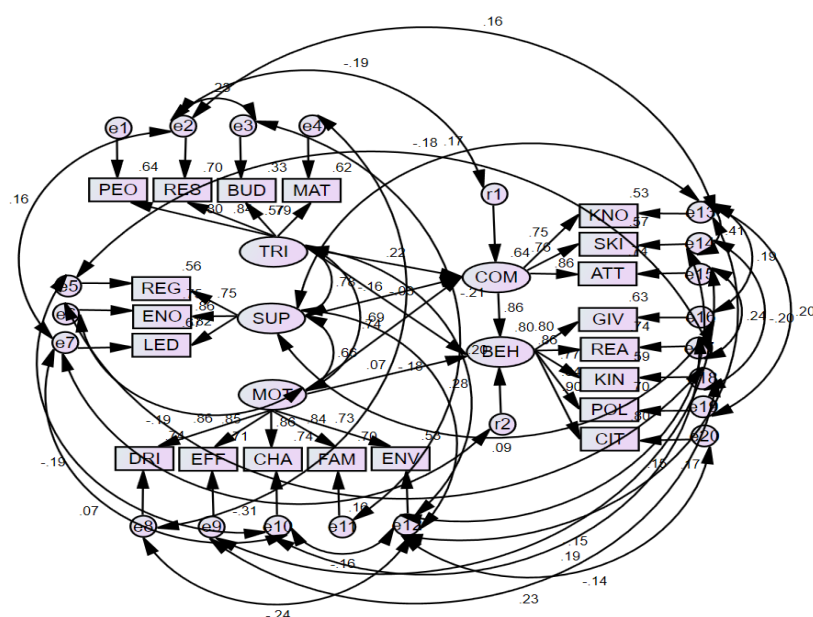
การฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.964 และ SD. = 0.683 โดยปัจจัยสมรรถนะด้านบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.042 และ SD. = 0.843

ปัจจัยการสนับสนุนสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์กับสนามกอล์ฟของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.887 และ SD. = 0.824 โดยปัจจัยการสนับสนุนสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์กับสนามกอล์ฟด้านการรับรู้ผลงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.945 และ SD. = 0.876

ปัจจัยแรงจูงใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.232 และ SD. = 0.717 ด้านชื่อเสียงเกียรติยศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.362 และ SD. = 0.783

ปัจจัยสมรรถนะ ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.238 และ SD. = 0.669 ด้านคุณลักษณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.264 และ SD. = 0.801

ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.292 และ SD. = 0.695 ด้านการเป็นผู้มีสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.317 และ SD. = 0.779



$\chi^2 = 142.847$, $df = 105$, $P\text{-value} = 0.058$, $GFI = 0.961$, $AGFI = 0.939$, $CFI = 0.995$, $RMSEA = 0.023$

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุสมรรถนะของแคคตัส

ที่มา : ผู้วิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อกำหนดเป็นตัวแบบสมรรถนะของแคคตัสที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย โดยประกอบไปด้วยตัวแปรแฝงภายนอกได้แก่ การฝึกอบรม การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร และแรงจูงใจ ขณะที่ตัวแปรแฝงภายในได้แก่ สมรรถนะของแคคตัสปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทยและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

โมเดลการฝึกอบรม มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าโมเดลการฝึกอบรม มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

โมเดลการสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าโมเดลการสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

โมเดลแรงจูงใจ มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าโมเดลแรงจูงใจ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

โมเดลสมรรถนะ มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แสดงให้เห็นว่าโมเดลสมรรถนะ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

โมเดลพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แสดงให้เห็นว่าโมเดลพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

วัตถุประสงค์ที่ 3 สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรการฝึกอบรม การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของแคดดี้ที่นำไปสู่การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยการฝึกอบรม จำเป็นที่จะต้องฝึกเรื่องของกฎระเบียบเกมส์การแข่งขันกอล์ฟ ความรู้พื้นฐานที่ด้านมารยาทการเล่นกอล์ฟ ความรู้รายละเอียดของสนามที่แคดดี้ปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น ขณะที่การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร คือ การที่องค์กรจะต้องสนับสนุนทรัพยากรการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ของแคดดี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และควรมีการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเข้าไปผสมผสานการปฏิบัติงาน สำหรับด้านแรงจูงใจ จากการทบทวนกลุ่มสามารถแบ่งเป็นด้านแรงจูงใจภายในที่เกี่ยวข้องกับ พลังหรือแรงขับจากภายในของแคดดี้ เช่น ความตั้งใจที่จะใช้อาชีพแคดดี้เป็นอาชีพที่หาเลี้ยงชีวิต ความพยายามในการพัฒนาตนเอง การยอมรับการเปลี่ยนแปลงความพร้อมที่จะรับมือกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การฝึกอบรมมีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย โดยพบว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดกิจกรรมโดยมีความมุ่งหมายให้บุคคลเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดทักษะ การพัฒนา และประสบการณ์ที่มีความเหมาะสมส่งผลให้เกิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการภายใต้เงื่อนไขของระยะเวลาและสถานการณ์ที่กำหนด สามารถอธิบายได้ว่าการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มความรู้อะกาศและทักษะ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย โดย พบว่าการสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร เป็นการรับรู้ของบุคลากรในกลุ่มงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานว่ามีการปฏิบัติกระบวนการ และพฤติกรรมที่สามารถสนับสนุนให้เกิดการนำเสนอความคิดใหม่ตลอดจนตระหนักถึงการสร้างความคิดใหม่และนวัตกรรมนั้นเป็นสิ่งสำคัญ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจมีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟประเทศไทย โดยกล่าวได้ว่าตัวแปรแรงจูงใจเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด แรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก เป็นการสร้างความแตกต่างทางด้านความต้องการไม่เหมือนกัน โดยแรงจูงใจแต่ภายใน เช่นความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ ความต้องการ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวมานี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแบบถาวร ทั้งนี้โดยอาจจะกระตุ้น เร่งเร้าและทำให้เกิดอิทธิพลเช่นว่านั้นด้วย วิธีการเชิงบวก ดังเช่นการดำเนินการเพื่อสนองความต้องการต่าง ๆ ให้ เกิดความพอใจของบุคคล และด้วยวิธีการจูงใจลักษณะเชิงลบ เช่น การดำเนินงานโดยบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่างๆ หากแคดดี้ไม่ปฏิบัติตามอาจจะได้รับโทษ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 การฝึกอบรมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพบว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดความชำนาญ และเกิดทัศนคติที่เหมาะสม เกี่ยวกับเรื่องที่อบรม จนกระทั่งผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้และสามารถเปลี่ยนแปลงความคิดหรือพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของ การฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้พบว่า การฝึกอบรม ทำให้เกิดการปรับตัวของพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น ทัศนคติ ความคิดเห็น หรือพฤติกรรมการทำงาน นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร โดยพบว่า แรงจูงใจเปรียบเสมือนแรงผลักดันที่มีความประสงค์เพื่อให้บุคคลได้เกิดการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ การสร้างแรงจูงใจมีส่วนช่วยให้บุคคลได้มีความกระตือรือร้น และพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งการสร้างแรงจูงใจอาจจำเป็นต้องมีสิ่งเร้า อาทิเช่น รางวัล โบนัส หรือผลตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้บุคคลเกิดแรงกระตุ้น และมีความสนใจที่จะปฏิบัติตาม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 สมรรถนะของแคดดีมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพบว่า สมรรถนะประกอบด้วย รูปแบบของ กลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ของบุคคลทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งในส่วนของผู้บุคลากรในด้านการบริการอย่างธุรกิจสนามกอล์ฟ หรือ แคดดี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะทั้งภายใน และภายนอก เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่นการมีความรู้ในเรื่องของกีฬากอล์ฟ มีทักษะในการบริการ มีความช่างสังเกต และมีคุณลักษณะ ยิ้มแย้มแจ่มใส รักงานบริการ และมีความอดทน เป็นต้น นอกจากนี้การทบทวนวรรณกรรมยังพบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับผู้บริหารบางส่วนในการประเมินประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการ ประเมินประสิทธิภาพการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดกิจกรรมโดยมีความมุ่งหมายให้บุคคลเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ การพัฒนา และประสบการณ์ที่มีความเหมาะสมส่งผลให้เกิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการ ภายใต้เงื่อนไขของระยะเวลาและสถานการณ์ที่กำหนด ทั้งนี้การทบทวนวรรณกรรมสามารถอธิบายได้ว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มความรู้และทักษะ ตามที่ Bukley & Caple (2009) ได้ให้นิยามของการฝึกอบรม หมายถึง การวางแผนระบบในการพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะผ่านการเรียนรู้จาก ประสบการณ์ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในทุกๆ กิจกรรม การฝึกอบรมส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะ ซึ่งสามารถวัดได้จากปฏิภาน การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ในการศึกษาของ Malik (2011) , Nga T. P et al. (2012) and Wayama & Mutsotso (2010) ได้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม การ เรียนรู้ถึงระดับของความเข้าใจและการยอมรับของความรู้และทักษะที่ได้รับ หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ขณะที่ผลของการฝึกอบรมสามารถถ่ายโอนไปยังสถานที่ทำงานหมายถึงการเพิ่ม ขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ขณะที่ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงผลกระทบโดยรวมต่อผลสัมฤทธิ์ของการ ปฏิบัติงานอันส่งผลต่อแรงจูงใจและสมรรถนะที่เพิ่มขึ้นจากการฝึกอบรม สอดคล้องกับการศึกษาของ Subari and Hanes (2015) ที่แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ของผู้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม ในภูมิภาคฝั่งตะวันออกของหมู่ เกาะชวา พบว่าการฝึกอบรมส่งผลกระทบเชิงบวกโดยตรงต่อสมรรถนะและแรงจูงใจของพนักงาน การฝึกอบรม มีบทบาทสำคัญต่อสมรรถนะของพนักงานแต่ละบุคคลและยังเป็นแรงจูงใจในการสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานด้วย ดังนั้นการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานจึงสามารถกระทำการจัดการ การฝึกอบรมที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในการศึกษางานวิจัยในอดีตจากนักวิจัยหลายท่าน อาทิเช่น Burke (1989) ,Bandura (1986) , Karka (1998) , Lewarn (2002) , Smith (2006) และ Emad and Roth (2008) ยังได้มีการเชื่อมโยงการศึกษาเข้ากับธุรกิจและอุตสาหกรรมเพื่อวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และในบาง ประเทศยังได้มีการบูรณาการการฝึกอบรมตามพื้นฐานสมรรถนะเข้าในระบบการศึกษาแห่งชาติ ตัวอย่างเช่น หลักสูตรสายอาชีพ (NVQ) ในประเทศอังกฤษ และขยายไปยังสกอตแลนด์ เวลส์ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ Emad G. and Roth W. (2008) ขณะที่ Smith et al. (2006) ได้ดำเนินการวิจัยอย่างกว้างขวางเพื่อศึกษา เกี่ยวกับหลักสูตรอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมของประเทศออสเตรเลีย ในการพัฒนาทักษะส่วนบุคคลเพื่อ ตอบสนองอุตสาหกรรมที่ต้องการ พบว่า ระดับของการเปิดกว้างของแต่ละบุคคลในโปรแกรมการฝึกอบรมนั้น แตกต่างกันไปตามปัจจัยหลายประการ ขณะที่การสะสมทักษะและความรู้เพื่อใช้ในการจัดการกับทัศนคติ

อารมณ์ และปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง จะจูงใจให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง

การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในกลุ่มงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานว่ามีการปฏิบัติกระบวนการ และพฤติกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการนำเสนอความคิดใหม่ตลอดจนตระหนักถึงการสร้างความคิดใหม่และนวัตกรรมนั้นเป็นสิ่งสำคัญ และสร้างการได้รับการสนับสนุนในด้านที่จำเป็นจากองค์กรสามารถวัดได้จากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1) การสนับสนุนของผู้นำองค์กร คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้รับอิสระในการดำเนินงานโดยทางผู้นำองค์กรให้การสนับสนุนอย่างเหมาะสม 2) การสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอ คือการที่พนักงานสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่องค์กรได้จัดสรรไว้อย่างเหมาะสม 3) การรับรู้ผลงานขององค์กร คือการที่ผลงานนวัตกรรมที่บุคลากรหรือทีมงานได้ทำการสร้างสรรค์ขึ้น เป็นที่รับรู้และได้รับการยกย่องหรือเป็นที่รับรู้จากองค์กร ทั้งนี้การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะในการเสริมสร้างความสำเร็จของพนักงานและองค์กร รวมถึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ Ans, Sara & Ine (2011) ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มการเรียนรู้ในการทำงาน การเรียนรู้ของพนักงานส่วนใหญ่ถูกกระตุ้นโดยผู้จัดการของพวกเขา โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและให้ผลผลิตในการทำงานมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น William (2011) โดยองค์กรได้พัฒนาการจัดการเกี่ยวกับอาชีพเพื่อสนับสนุนพนักงานของพวกเขาในการพัฒนาสมรรถนะ Champion, Cheraskin, & Stevens (1994) , Karaevli & Hall (2006) แม้ว่าการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานจะเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคล แต่การใช้กลยุทธ์เพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ Ro & Chen (2011) ดังนั้นปัจจัยที่องค์กรควรพิจารณาเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของพนักงานและเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานคือการสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กรซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของพนักงานที่องค์กรเห็นถึงคุณค่าของการมีส่วนร่วมและใส่ใจเกี่ยวกับสุขภาพที่ดีของพวกเขาด้วย การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กรถูกค้นพบว่ามีความเชื่อมโยงกับความผูกพันทางอารมณ์ในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาสิ่งต่างๆ ร่วมกันภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการขับเคลื่อนนวัตกรรมขององค์กร Van Der Vegt (2005) , Van Der Vegt & Huang (2005) นอกจากนี้องค์กรยังสามารถร่างเส้นทางอาชีพที่จะสนับสนุนอาชีพเหล่านี้เพื่อให้พนักงานมีความก้าวหน้าในองค์กร โดยสนับสนุนสมรรถนะให้มุ่งเน้นไปที่ผลสำเร็จของการดำเนินงานโดยใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างยิ่งในการที่จะสร้างแรงงานที่มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะ เพื่อเป็นกุญแจสำคัญในการแข่งขัน

แรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือแรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) และแรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) เป็นการสร้างความแตกต่างทางด้านความต้องการไม่เหมือนกัน โดยแรงจูงใจแต่ภายใน เช่นความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร ทั้งนี้โดยอาจกระตุ้น เร่งเร้าและทำให้เกิดอิทธิพลเช่นนั้นด้วย วิธีการเชิงบวก (Positive) ดังเช่นการดำเนินการเพื่อสนองความปรารถนาต่างๆ ให้ พอใจของบุคคล และด้วยวิธีการจูงใจเชิงลบ (Negative incentives) เช่น การดำเนินงานบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่างๆ หากไม่ปฏิบัติตามต้องได้รับโทษ ดังเช่นที่กล่าวมาในการที่บุคลากรภายในองค์กรมองเห็นถึงความสำคัญในงาน และหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบจะเป็นแรงจูงใจจากภายในที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการผลักดันให้สามารถที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพและคำนึงถึงผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับเป็นสำคัญ ทั้งนี้จากอิทธิพลที่เกิดขึ้นพบว่าแรงจูงใจเป็นกระบวนการที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น ความปรารถนา และความรุนแรงในการพยายามที่จะไปถึงเป้าหมาย Robbins and Judge (2011) พนักงานจะถูกกระตุ้นด้วยบางสิ่งบางอย่างที่มากกว่าที่องค์กร

คาดหวัง Huang and Liu (2012) โดย Ferrari (2010) ได้กล่าวว่า สมรรถนะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานผ่านแรงจูงใจ ซึ่งแรงจูงใจสามารถอธิบายได้ถึงพฤติกรรมของพนักงานในการที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ แรงจูงใจจะเป็นตัวขับเคลื่อนพนักงานให้กระทำหน้าที่หรือกระทำบางสิ่งบางอย่างที่นอกเหนือบทบาทที่องค์กรวางไว้ โดยปราศจากความคาดหวังถึงผลตอบแทน หรือในอีกทางหนึ่งแรงจูงใจจะกระตุ้นให้พนักงานบางคนมีความคิดริเริ่มที่สูงขึ้น มองโลกในแง่ดี และพยายามต่อสู้เพื่อไปสู่เป้าหมาย รวมถึงในกรณีที่จำเป็นสำหรับการทำงานพิเศษนอกเวลาทำงานของพวกเขา สอดคล้องกับการศึกษาของ Subari (2015) ที่พบว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อสมรรถนะ แนวคิดการสร้างแรงจูงใจเป็นมุมมองอย่างกว้างๆ ในการใช้ชีวิตประจำวัน โดยการตอบสนองความต้องการทางกายภาพ ความปลอดภัย สังคม ความน่าเชื่อถือ และความต้องการการยอมรับ Maslow (1943) โดย Herzberg's (1968) ได้อธิบายถึงบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานเกิดจากการได้รับแรงจูงใจ แรงจูงใจเป็นเหตุการณ์การณ์ทางด้านจิตใจและเป็นกระบวนการในการกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่พวกเขาต้องการ อย่างเช่น การทำงานอย่างหนักเพื่อเป้าหมายขององค์กรด้วยความเต็มใจ Kumar et al. (2003) หรือการถูกกระตุ้นด้วยสิ่งล่อใจ สอดคล้องกับ Wendi L. Gardner (2008) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังภายในที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (Subari, 2015) ดังนั้นแรงจูงใจจึงมีความสำคัญอย่างมากในการผลักดันให้พนักงานทุกคนสามารถที่จะทำงานและรักษาศักดิ์ศรีของพวกเขาและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

สมรรถนะประกอบด้วย รูปแบบของ กลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ของบุคคลทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งในส่วนของคุณลักษณะในด้านบริการอย่างธุรกิจสนามกอล์ฟ หรือ แคดดี้ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะทั้งภายใน และภายนอก เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่นการมีความรู้ในเรื่องของกีฬากอล์ฟ มีทักษะในการบริการ มีความช่างสังเกต และมีคุณลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส รักงานบริการ และมีความอดทน นอกจากนี้การทบทวนวรรณกรรมยังพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับผู้บริหารบางส่วนในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้ว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรที่มุ่งเน้นสมรรถนะและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่เหนือกว่า ขณะที่การศึกษาของ June et al. (2013) , Patulak et al. (2013) และ Lotunani et al. (2014) พบว่า สมรรถนะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Sarmawa, Suryani & Riana (2015) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นและสมรรถนะเพื่อนำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในบาห์ลี ประเทศอินโดนีเซีย พบว่า สมรรถนะของครูมีผลกระทบเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCB) หมายความว่า การปรับปรุงสมรรถนะของครูสามารถปรับปรุงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของครูในองค์กรได้ สอดคล้องกับ Moehariono (2012) ที่กล่าวว่า สมรรถนะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ Rivai & Sagala (2011) เชื่อว่าสมรรถนะเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จในการทำงาน พนักงานที่มีสมรรถนะย่อมมีโอกาสในการทำงานที่มากขึ้นและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่เหนือกว่า สมรรถนะจะกระตุ้นให้พนักงานมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขาและนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Beardwell & Holden (2001) ดังนั้นเมื่อสมรรถนะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรควรให้โอกาสในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะทำงานได้ดียิ่งขึ้นและแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หากพนักงานได้รับโอกาสในการที่จะได้แย่ง และตัดสินใจภายในขอบเขตที่กำหนด การพัฒนาและปรับปรุง

สมรรถนะของพวกเขาจะนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างแข็งแกร่ง และด้วยสมรรถนะที่เหมาะสมประกอบกับสภาพแวดล้อมการทำงานเอื้อให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะได้รับความคาดหวัง เป้าหมาย และรางวัลสำหรับความสำเร็จของพวกเขา

ข้อเสนอแนะ

1. แรงจูงใจสามารถเป็นพลังหรือแรงขับเคลื่อน ความพยายามในการยกระดับคุณภาพชีวิต การยอมรับความเปลี่ยนแปลงหรือความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งสนามกอล์ฟหรือผู้บริหารจะต้องเข้าใจและพยายามที่จะศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจังเพื่อพิจารณาจัดอันดับให้ได้ว่า บุคลากรแคดดี้ในสนามกอล์ฟของตนมีแรงจูงใจในลักษณะใดและจะต้องรักษาหรือเพิ่มแรงจูงใจนั้นด้วยสิ่งใด ซึ่งผู้บริหารหรือสนามกอล์ฟ ควรดำเนินการสนทนากลุ่ม ร่วมกับกลุ่มแคดดี้ โดยเปิดโอกาสให้แต่ละท่านได้มีการพูดความในใจ ความต้องการหรือแรงบันดาลใจให้ผู้บริหารรับทราบ เพื่อที่จะนำข้อมูลทั้งหมดมาปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสมตามแผนการบริหารจัดการต่อไป

2. สมรรถนะที่จำเป็นนอกเหนือจากความรู้เกมกอล์ฟ กฎระเบียบ ข้อมูลสนาม ยังมีความจำเป็นเรื่องของภาษาเข้ามาเกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า ภาษาญี่ปุ่นมีความจำเป็นเพิ่มขึ้นไม่แพ้ภาษาอังกฤษหรือภาษาไทย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เล่นที่สนามกอล์ฟมองเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในปัจจุบันคือ กลุ่มนักกอล์ฟชาวญี่ปุ่น ซึ่งเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยรวมกับกลุ่มที่มีถิ่นฐานการทำงานในประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าคนสำคัญที่เพิ่มมูลค่าให้กับสนามกอล์ฟ ดังนั้นการพัฒนาด้านภาษาควรทำอย่างจริงจังทั้งในภาคทฤษฎีผ่านห้องเรียนและภาคปฏิบัติผ่านการโค้ชซึ่งโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้แคดดี้สามารถพัฒนาความรู้และทักษะการใช้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ผู้บริหารและสนามกอล์ฟควรที่จะจัดทำชุดคู่มือสมรรถนะของแคดดี้ประจำสนามกอล์ฟของตนเอง เพื่อที่จะบันทึกความรู้ กฎระเบียบ มาตรฐานทางอาชีพ เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพัฒนาและยกระดับสมรรถนะของแคดดี้ประจำสนามกอล์ฟให้เกิดขึ้นอย่างเป็นมาตรฐานและเป็นระบบส่งผลเชิงบวกต่อการวางแผนด้านการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับแคดดี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. การฝึกอบรมมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาหลักการและวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะระดับปฏิบัติงานที่จำเป็น ดังนั้นสนามกอล์ฟต้องกำหนดสมรรถนะที่จำเป็น ซึ่งการศึกษาค้นคว้าพบว่า แคดดี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ด้านกฎกติกาการแข่งขัน เทคนิคการเล่นกอล์ฟ ข้อมูลสนามกอล์ฟ พื้นที่ ไลน์ ขนาด รายละเอียดข้อตกรการเล่นแต่ละหลุม ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และมารยาท การบริการ การปรับตัวเข้ากับกลุ่มลูกค้าหรือนักกอล์ฟที่มีความหลากหลาย ทั้งหมดนี้จะต้องนำไปจัดทำชุดสมรรถนะและเพิ่มเติมสมรรถนะที่เหมาะสมกับรูปแบบการบริหารและการดำเนินงานของแต่ละสนามกอล์ฟเพื่อให้เกิดประโยชน์และคุณภาพสูงสุดในการพัฒนาสมรรถนะของแคดดี้ที่ปฏิบัติงานในสนามกอล์ฟของประเทศไทย

บรรณานุกรม

- Ahmad, Aminah & Omar Zoharah. (2015). **Ability Mediation Effects in the Relationships between Human Resource Practices and Service Quality**. Iranian Journal of Management Studies.
- Amabile. (1997). **Motivating creativity in organisations: on doing what you love and loving what you do**. California Management Review, Vol. 40 No.1, pp.39-58.
- Atkinson. (2014). **How to implement change effectively**. Management Services 58.3 (Autumn 2014): 33-38.
- DeQuattro. (2013). **A comparison of the beat competency and rhythm pattern imitation ability of high school instrumental music students and high school dance students**. Boston University, ProQuest Dissertations Publishing, 2013. 3575261.
- Dhiman Deb Chowdhury. (2013). **Organizational Citizenship Behavior Towards Sustainability**. International Journal of Management, Economics and Social Sciences 2.1 (Mar 2013): n/a.
- Harsh Sharma. (2014). **Importance and performance of managerial training in Indian companies - an empirical study**. The Journal of Management Development 33.2 (2014): 75-89.
- James Richard Swindell, JR. (2014). **Transformational leadership, perceived support, organizational commitment, and union citizenship behavior: The effect of cultural diversity**. Indiana Institute of Technology, ProQuest Dissertations Publishing, 2014. 3646233.
- Kenneth. (2014). **Perspectives of innovation: A study of how innovation is defined in a group of Asian American professionals**. Capella University, ProQuest Dissertations Publishing, 2014. 3628797.
- Latif & Qadeer. (2014). **individual innovative Behavior: interplay of reputation, Job requirement and Expected Positive Performance Outcomes**. Journal of Business Strategies 8.2 (Dec 2014): 97-IX.
- McClelland, D.C (1985). **Human motivation**. Cambridge: Cambridge University Press Management.
- Spencer & Spencer. (1993). **Competence at work** New York: Wiley.
- Šatanová et al. (2014). **Financial Controlling in Theory and Praxis of Small and Medium-size Enterprises**. Ekonomicky Casopis 60.9 (2012): 949.
- Stedman et al. (2013). **Heavy-Duty Truck Emissions in the South Coast Air Basin of California**. Environmental Science & Technology 47.16 (Aug 20, 2013): 9523.
- Steven A. Wallace. (2015). **Health information technology (HIT) in small and medium sized physician practices: Examination of impacts and HIT maturity**. The University of North Carolina at Greensboro, ProQuest Dissertations Publishing, 2015. 3722566.
- Walters. (1978). **Consumer Behavior : Theory and Practice**. 3 rd. ed. Homewood Illinois: Richard D.Irwin, Inc.

- Watt et al. (2014). **Global health in foreign policy - and foreign policy in health? Evidence from the BRICS.** Health Policy and Planning 29.6 (Sep 2014): 763.
- Wiebke Jensen et al. (2014). **Additive Manufacturing Improves Cranial Implants.** Medical Design News (Sep 22, 2014): n/a.
- Youngstrom et al. (2015). **A bioreactor system for in vitro tendon differentiation and tendon tissue engineering.** J Orthop Res 33: 911-918.