

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานขององค์กร  
: การศึกษาเชิงประจักษ์ธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

**THE RELATIONSHIP BETWEEN CHARACTERISTIC OF EXCELLENCE  
ORGANIZATION AND BUSINESS PERFORMANCE  
: AN EMPIRICAL STUDY OF FINANCIAL SECTOR  
ON THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND**

วาริณี เจียมโชติรัตน์

**WARINEE JEAMCHOTIRAT**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต  
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2556  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**THE RELATIONSHIP BETWEEN CHARACTERISTIC OF EXCELLENCE  
ORGANIZATION AND BUSINESS PERFORMANCE  
: AN EMPIRICAL STUDY OF FINANCIAL SECTOR  
ON THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND**

**WARINEE JEAMCHOTIRAT**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
DOCTOR OF MANAGEMENT  
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2013  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

**ชื่อหัวข้อวิทยานิพนธ์**

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงาน  
ขององค์การ : การศึกษาเชิงประจักษ์ธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์  
แห่งประเทศไทย

THE RELATIONSHIP BETWEEN CHARACTERISTIC OF  
EXCELLENCE ORGANIZATION AND BUSINESS  
PERFORMANCE : AN EMPIRICAL STUDY OF FINANCIAL  
SECTOR ON THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND

**นักศึกษา**

วาริณี เจียมโชติรัตน์ รหัสประจำตัว 50860298

**หลักสูตร**

การจัดการคุยภูมิบัณฑิต

**คณะ**

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

**อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก**

ดร.นพดล พันธุ์พานิช

**อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม**

ดร.วิศิษฐ์ พรหมบุตร

**คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์**

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คุ้มอัน)

.....กรรมการ

(ดร.ณัฐพันธ์ เผ่าพันธ์)

.....กรรมการ

(ดร.นพดล พันธุ์พานิช)

.....กรรมการ

(ดร.วชิษฐ์ พรหมบุตร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อัน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

วิทยานิพนธ์เรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานขององค์การ : การศึกษาเชิงประจักษ์ธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คำสำคัญ	ลักษณะองค์การที่เป็นเลิศ/ผลการดำเนินงาน / ธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
นักศึกษา	วาริณี เจียมโชติรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ดร.นพดล พันธุ์พานิช
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.วศิษฐ์ พรหมบุตร
หลักสูตร	การจัดการคุณวุฒิบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาแบบจำลองลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ (2) เพื่อศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกขั้นต้นของรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม ตั้งแต่ปี 2552 - 2556 จำนวนทั้งหมด 482 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนกรกฎาคม 2556 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 251 ฉบับคิดเป็นอัตราการตอบกลับคืน (Response Rate) ร้อยละ 52 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย พบว่า

1. โมเดลสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือ ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ -test) โดย p มีค่าเท่ากับ 0.1180 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 0.999 ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.991 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว

(Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.930 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.051 และรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.013

2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า การนำองค์การ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร และการมุ่งเน้นการปฏิบัติการมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

<b>TITLE</b>	THE RELATIONSHIP BETWEEN CHARACTERISTIC OF EXCELLENCE ORGANIZATION AND BUSINESS PERFORMANCE : AN EMPIRICAL STUDY OF FINANCIAL SECTOR ON THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND
<b>KEYWORD</b>	CHARACTERISTIC OF EXCELLENCE ORGANIZATION / BUSINESS PERFORMANCE / FINANCIAL SECTOR ON THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND
<b>STUDENT</b>	WARINEE JEAMCHOTIRAT
<b>ADVISOR</b>	NOPPADOL PUNPANICH DR.
<b>CO-ADVISOR</b>	WASIT PROMBUTR DR.
<b>LEVEL OF STUDY</b>	DOCTOR OF MANAGEMENT
<b>FACULTY</b>	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
<b>ACADEMIC YEAR</b>	2013

### **ABSTRACT**

The purposes of this research were to develop model of characteristic of excellence organization and business performance financial sector on the Stock Exchange of Thailand and the relationship between characteristic of excellence organization and business performance financial sector on the Stock Exchange of Thailand. The samples of research were 482 Executives of financial sector on the Stock Exchange of Thailand which pass the first's criteria in Best Company Performance Awards from 2009 – 2013. Questionnaire was used as the tool for collecting data which distributed during June - July 2013 and 251 questionnaires were returned or being equal to the response rate at 52%. The collected data was analyzed in terms of percentage, Arithmetic Mean, standard deviation and Structure Equation Modeling (SEM).

The results revealed that

1. Structure Equation Modeling is appropriate harmony with the empirical data, with goodness of fit statistics being  $\chi^2$ -test :  $p = 0.1180$ , Comparative Fit Index (CFI) = 0.999, Goodness of Fit Index (GFI) = 0.991, Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.930, Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.051 and Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) = 0.013

2. The relationship between characteristic of excellence organization and business performance of financial sector on the Stock Exchange of Thailand indicated that Leadership, Strategic Planning, Customer Focus, Measurement, Analysis, and Knowledge Management Workforce Focus and Operations Focus are positively related to business performance of financial sector on the Stock Exchange of Thailand which is in harmony with the research hypotheses.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากท่านดร.นพดล พันธุ์พานิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และท่านดร.วชิษฐ์ พรหมบุตร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความครบถ้วนและสมบูรณ์แบบ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งสองเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อัน คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา และดร.ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าแก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์นี้เป็นอย่างมาก รวมถึงการนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงานได้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ และกรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง รวมถึงผู้เขียนตรา เอกสาร บทความต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และได้นำมาอ้างอิงในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณเพ็ญจันทร์ วีระวุฒิ และคุณกิตติมาศ สงวนสุข ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบัญชี ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) และหัวหน้างานทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนในการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาเอกร่วมรุ่นทุกคนที่เป็นกำลังใจให้กันและกัน และสุดท้ายขอกราบขอบพระคุณทุกกำลังใจจากครอบครัว โดยเฉพาะกำลังใจอันสำคัญยิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการศึกษา ค้นคว้า และจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ให้แล้วเสร็จสมบูรณ์จากคุณแม่ดารณี และคุณพ่อบริบูรณ์ เขียมโชติรัตน์

ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ยังไม่ได้เอ่ยชื่อนามที่ได้มีส่วนร่วมให้งานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ไปด้วยดี คุณค่าจากการสร้างสรรค์องค์ความรู้อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ที่ให้การศึกษอบรมสั่งสอน ให้สติปัญญาและคุณธรรมอันเป็นเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิตของผู้วิจัยต่อไป

วาริณี เขียมโชติรัตน์

สิงหาคม 2557

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง .....	IX
สารบัญภาพ.....	XV
บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
คำถามในการวิจัย .....	9
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	13
ขอบเขตของการวิจัย.....	14
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	15
คำนิยามศัพท์.....	15
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
ความหมาย แนวความคิดและลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศ.....	18
การวัดผลการดำเนินงานขององค์การ.....	41
ลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานขององค์การ.....	48
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	97
รูปแบบการวิจัย.....	97
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	98
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	100
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	101

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	
ระเบียบวิธีวิจัย (ต่อ).....	
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	111
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	112
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	114
ข้อพิจารณาทางจริยธรรม.....	116
4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	118
ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	122
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศ และ ผลการดำเนินงานขององค์การ.....	125
ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	138
ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย.....	257
5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	267
สรุปผลการวิจัย.....	268
แบบจำลองการวิจัย.....	278
อภิปรายผล.....	279
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	292
ข้อเสนอแนะ.....	293
บรรณานุกรม.....	300
ภาคผนวก.....	313
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย.....	314
ภาคผนวก ข ตารางสรุปผลคะแนนการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ.....	322
ภาคผนวก ค รายชื่อกลุ่มธุรกิจการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ใช้ในการวิจัย.....	329

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก (ต่อ).....	
ภาคผนวก ง ข้อมูลผู้บริหารที่สัมภาษณ์เชิงลึก.....	333
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์โมเดลแรกจากการจัดกลุ่มข้อความใหม่.....	335
ภาคผนวก ฉ ผลการวิเคราะห์โมเดลในการวิจัย.....	342
ประวัติผู้วิจัย.....	381

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปรูปรูกิจการเงินที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศต่างๆ.....	6
2	ตารางสรุปการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรที่เป็นเลิศ	26
3	ตารางสรุปลักษณะขององค์กรที่เป็นเลิศ.....	36
4	รายละเอียดการคำนวณเกณฑ์เชิงปริมาณรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้าน ผลการดำเนินงานยอดเยี่ยมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2556).....	43
5	รายละเอียดการคำนวณเกณฑ์คุณภาพรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการ ดำเนินงานยอดเยี่ยมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2556).....	45
6	ตารางสรุปเกณฑ์ที่ใช้การวัดผลการดำเนินงานขององค์กร.....	46
7	สรุปจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	98
8	ตัวแปร วิธีการวัด มาตรวัดและแหล่งข้อมูลการพัฒนาคำถามของผู้วิจัย.....	103
9	ความเชื่อมั่นของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย.....	109
10	ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย.....	110
11	เกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของ โมเดลกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ (สุภมาส, สมถวิล และรัชนิกุล, 2554).....	114
12	คำถามในการวิจัย วัตถุประสงค์ในงานวิจัย และสมมติฐานในงานวิจัย.....	119
13	แสดงสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรและ ค่าสถิติ.....	121
14	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	123
15	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำองค์กร.....	125
16	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์..	127
17	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งเน้นลูกค้า.....	129
18	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	131
19	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งเน้นบุคลากร....	132
20	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งเน้นการ ปฏิบัติการ.....	134

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ องค์การ.....	136
22	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง ครั้งที่ 1.....	140
23	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง หลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	142
24	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการกำกับดูแลองค์การครั้งที่ 1.....	144
25	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการกำกับดูแลองค์การหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 1.....	146
26	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการจัดทำกลยุทธ์ครั้งที่ 1.....	148
27	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการจัดทำกลยุทธ์หลังปรับ โมเดล ครั้งที่ 1.....	150
28	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการจัดทำกลยุทธ์หลังปรับ โมเดล ครั้งที่ 2.....	152
29	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการจัดทำกลยุทธ์หลังปรับ โมเดล ครั้งที่ 3.....	154
30	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ครั้งที่ 1.....	156
31	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 1.....	158
32	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันของลูกค้าครั้งที่ 1.....	160
33	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันของลูกค้าหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 1.....	162
34	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันของลูกค้าหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 2.....	164
35	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันของลูกค้าหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 3.....	166

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
36	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันของลูกค้าหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 4.....	168
37	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันของลูกค้าหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 5.....	170
38	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันของลูกค้าหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 6.....	172
39	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการจัดการระบบสารสนเทศ และ การจัดการความรู้ ครั้งที่ 1.....	174
40	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการจัดการระบบสารสนเทศ และ การจัดการความรู้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	176
41	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการจัดการระบบสารสนเทศ และ การจัดการความรู้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 2.....	178
42	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการจัดการระบบสารสนเทศ และ การจัดการความรู้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 3.....	180
43	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการจัดการระบบสารสนเทศ และ การจัดการความรู้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 4.....	182
44	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการจัดการระบบสารสนเทศ และ การจัดการความรู้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 5.....	184
45	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร ครั้งที่ 1.....	186
46	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร หลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	188
47	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร หลังปรับโมเดลครั้งที่ 2.....	190
48	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร หลังปรับโมเดลครั้งที่ 3.....	192
49	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของการออกแบบกระบวนการทำงาน ครั้งที่ 1.....	194

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
50	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของการออกแบบกระบวนการทำงาน หลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	196
51	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของการออกแบบกระบวนการทำงาน หลังปรับโมเดลครั้งที่ 2.....	198
52	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของการออกแบบกระบวนการทำงาน หลังปรับโมเดลครั้งที่ 3.....	200
53	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของการออกแบบกระบวนการทำงาน หลังปรับโมเดลครั้งที่ 4.....	202
54	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของการออกแบบกระบวนการทำงาน หลังปรับโมเดลครั้งที่ 5.....	204
55	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของการออกแบบกระบวนการทำงาน หลังปรับโมเดลครั้งที่ 6.....	206
56	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของการออกแบบกระบวนการทำงาน หลังปรับโมเดลครั้งที่ 7.....	208
57	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของการออกแบบกระบวนการทำงาน หลังปรับโมเดลครั้งที่ 8.....	210
58	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของการออกแบบกระบวนการทำงาน หลังปรับโมเดลครั้งที่ 9.....	212
59	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของการออกแบบกระบวนการทำงาน หลังปรับโมเดลครั้งที่ 10.....	214
60	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการ กำกับดูแลองค์การครั้งที่ 1.....	216
61	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการ กำกับดูแลองค์การหลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	218
62	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลื่นของผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการ กำกับดูแลองค์การหลังปรับโมเดลครั้งที่ 2.....	220



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
63	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การหลังปรับโมเดลครั้งที่ 3.....	222
64	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของผลลัพธ์ด้านผลลัพธ์ด้านการเงินครั้งที่ 1.....	224
65	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของผลลัพธ์ด้านผลลัพธ์ด้านการเงินหลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	226
66	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของผลลัพธ์ด้านผลลัพธ์ด้านการเงินหลังปรับโมเดลครั้งที่ 2.....	228
67	ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของผลลัพธ์ด้านผลลัพธ์ด้านการเงินหลังปรับโมเดลครั้งที่ 3.....	230
68	แสดงค่าสถิติพรรณนาลักษณะของตัวแปร (N = 251).....	231
69	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้.....	233
70	ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลครั้งที่ 1.....	236
71	ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 1.....	238
72	ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 2.....	240
73	ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 3.....	242
74	ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 4.....	244
75	ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 5.....	246
76	ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 6.....	248
77	รายละเอียดการปรับ โมเดลให้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	249

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
78	ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 7.....	251
79	ตารางสรุปโมเดลลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศและผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ.....	253
80	ตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวนลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศและผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ.....	253
81	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศและผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ.....	254
82	ตารางสรุปโมเดลลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศและผลลัพธ์ด้านการเงิน.....	255
83	ตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวนลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศและผลลัพธ์ด้านการเงิน.....	255
84	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศและผลลัพธ์ด้านการเงิน.....	256
85	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย.....	260
86	เกณฑ์การให้คะแนนหลักเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจการเงิน.....	298

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Thailand Quality Award : TQA) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2555).....	9
2	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	12
3	ปัจจัย 5 ประการในการสร้างองค์การที่มีสมรรถนะสูง (Buytendijk, 2006).....	33
4	เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Thailand Quality Award : TQA) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2555).....	34
5	กรอบแนวความคิดปัจจัย 8 ประการที่ก่อให้เกิดองค์การที่เป็นเลิศ (De Waal ,2007).....	49
6	ผลกระทบของผู้นำที่มีความยุติธรรมต่อผลการดำเนินงานขององค์การ(Khan, 2010).....	54
7	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของซีอีโอ (CEO) กลยุทธ์ที่ยืดหยุ่น และผลการดำเนินงานขององค์การ (Nadkarni & Herrmann, 2010)...	56
8	โมเดลการผสมผสานระหว่างเป้าหมาย พฤติกรรม และผลการดำเนินงาน (Kuada, 2010).....	58
9	ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การ (Stare, 2011).....	60
10	ความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการและพนักงาน : ผลกระทบของรูปแบบและลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ (Mosley & Patrick,2011).	62
11	การกำกับดูแลกระบวนการที่ดีเป็นหัวใจของกระบวนการสู่ความเป็นผู้นำ (Jeston, 2008).....	64
12	โครงสร้างกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (Farahmand, 2010)	65
13	ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จทั้งหมด 10 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อระบบการดำเนินงานแต่ละด้านในองค์การด้านการดูแลสุขภาพ (Rodgers,2011).....	67
14	องค์การที่มีรูปแบบนวัตกรรม : บริบทอุตสาหกรรม ลักษณะการออกแบบ และผลประโยชน์ (Miles & Miles & Snow & Blomqvist & Rocha, 2009)...	69

## สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพประกอบที่		หน้า
15	โมเดลเกี่ยวกับการมุ่งเน้นทิศทางการตลาด ความพึงพอใจในงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินงานขององค์กร (Zheng Zhou & Juan Li & Nan Zhou & Chenting Su, 2008).....	71
16	โมเดลหลักการความมุ่งมั่นทางการตลาด ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการดำเนินงานขององค์กร (Rodrigues & Pinho, 2010).....	73
17	การสร้างความรู้ องค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลกระทบต่อผลการ ดำเนินงาน (Ramírez & Morales & Ramos, 2011).....	76
18	ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นกลยุทธ์ การ สร้างนวัตกรรม และผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Ferraresi & Quandt & dos Santos & Frega, 2012) .....	78
19	ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ข้อมูลด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) กับความได้เปรียบทางการแข่งขันและ ผลการดำเนินงานขององค์กร (Andreeva & Kianto, 2012).....	79
20	ผลกระทบของมิติของการจัดการทรัพยากรบุคคลในมุมมองของ ต่างประเทศต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (Shah & Aziz & Ejaz & Jaffari & Zaman & Jaffari, 2011).....	82
21	โมเดลวัฒนธรรมองค์กร 4 ประการ (Kaliprasad, 2006).....	83
22	โมเดลวัฒนธรรมองค์กรและผลการดำเนินงานผ่านระดับการศึกษา (Khana & Afzal, 2011).....	84
23	โมเดลผลกระทบของปัจจัย 3 ประการปฏิสัมพันธ์กัน (Jiang & Sun & Law, 2011).....	87
24	การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (Wriston, 2007).....	89
25	ปัจจัยที่ใช้ประเมินผลการดำเนินงาน 4 ประการ (Waheed & Mansor & Ismail, 2010).....	90
26	ส่วนประกอบของกระบวนการบริหารงานแบบสังคม (Rafanaviciene& Sarapovas& Barsauskas , 2011) .....	92

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพประกอบที่		หน้า
27	ระบบการดำเนินงานแต่ละด้าน (Balance Scorecard) กับรูปแบบการบริหารงาน และขนาดขององค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจภาคบริการ (Yameen & Shah & Iqbal & Sabir & Sohail & Ullah, 2011).....	94
28	การพัฒนาตัวแบบความสามารถขององค์กรสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (Nurach & Thawesaengskulthai & Chandrachai, 2012).....	96
29	ผลการวิเคราะห์ด้านการนำองค์กร โดยผู้นำระดับสูงครั้งที่ 1.....	139
30	ผลการวิเคราะห์ด้านการนำองค์กร โดยผู้นำระดับสูงหลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	141
31	ผลการวิเคราะห์ด้านการกำกับดูแลองค์กรครั้งที่ 1.....	143
32	ผลการวิเคราะห์ด้านการกำกับดูแลองค์กรหลังปรับโมเดลครั้งที่ 1...	145
33	ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดทำกลยุทธ์ครั้งที่ 1.....	147
34	ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดทำกลยุทธ์หลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	149
35	ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดทำกลยุทธ์หลังปรับโมเดลครั้งที่ 2.....	151
36	ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดทำกลยุทธ์หลังปรับโมเดลครั้งที่ 3.....	153
37	ผลการวิเคราะห์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติครั้งที่ 1.....	155
38	ผลการวิเคราะห์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติหลังปรับโมเดลครั้งที่ 1	157
39	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันของลูกค้ครั้งที่ 1.....	159
40	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันของลูกค้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 1...	161
41	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันของลูกค้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 2...	163
42	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันของลูกค้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 3...	165
43	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันของลูกค้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 4...	167
44	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันของลูกค้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 5...	169
45	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันของลูกค้หลังปรับโมเดลครั้งที่ 6...	171
46	ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการความรู้ครั้งที่ 1.....	173

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพประกอบที่		หน้า
47	ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการ ความรู้หลังปรับ โมเดลครั้งที่ 1.....	175
48	ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการ ความรู้หลังปรับ โมเดลครั้งที่ 2.....	177
49	ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการ ความรู้หลังปรับ โมเดลครั้งที่ 3.....	179
50	ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการ ความรู้หลังปรับ โมเดลครั้งที่ 4.....	181
51	ผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการ ความรู้หลังปรับ โมเดลครั้งที่ 5.....	183
52	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันและการพัฒนาบุคลากรครั้งที่ 1.....	185
53	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันและการพัฒนาบุคลากรหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 1.....	187
54	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันและการพัฒนาบุคลากรหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 2.....	189
55	ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันและการพัฒนาบุคลากรหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 3.....	191
56	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานครั้งที่ 1.....	193
57	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 1.....	195
58	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 2.....	197
59	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 3.....	199
60	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 4.....	201
61	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 5.....	203

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพประกอบที่		หน้า
62	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 6.....	205
63	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 7.....	207
64	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 8.....	209
65	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 9.....	211
66	ผลการวิเคราะห์ด้านการออกแบบกระบวนการทำงานหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 10.....	213
67	ผลการวิเคราะห์ด้านผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล องค์การครั้งที่ 1.....	215
68	ผลการวิเคราะห์ด้านผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล องค์การหลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	217
69	ผลการวิเคราะห์ด้านผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล องค์การหลังปรับโมเดลครั้งที่ 2.....	219
70	ผลการวิเคราะห์ด้านผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล องค์การหลังปรับโมเดลครั้งที่ 3.....	221
71	ผลการวิเคราะห์ด้านผลลัพธ์ด้านการเงินครั้งที่ 1.....	223
72	ผลการวิเคราะห์ด้านผลลัพธ์ด้านการเงินหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 1.....	225
73	ผลการวิเคราะห์ด้านผลลัพธ์ด้านการเงินหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 2.....	227
74	ผลการวิเคราะห์ด้านผลลัพธ์ด้านการเงินหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 3.....	229
75	ผลการวิเคราะห์โมเดลครั้งที่ 1.....	235
76	ผลการวิเคราะห์โมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 1.....	237
77	ผลการวิเคราะห์โมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 2.....	239
78	ผลการวิเคราะห์โมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 3.....	241
79	ผลการวิเคราะห์โมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 4.....	243

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพประกอบที่		หน้า
80	ผลการวิเคราะห์โมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 5.....	245
81	ผลการวิเคราะห์โมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 6.....	247
82	ผลการวิเคราะห์โมเดลหลังปรับ โมเดลครั้งที่ 7.....	250
83	ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง เพศ.....	269
84	ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง อายุ.....	269
85	ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ระดับ การศึกษา.....	270
86	ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง กลุ่มธุรกิจ	270
87	ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ตำแหน่งงาน	271
88	ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ประสบการณ์	271
89	ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย.....	277
90	แบบจำลองการวิจัย.....	278