

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานขององค์การ
: 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

นักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัญชีบัณฑิต

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

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

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย พบว่า

1. โมเดลสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือ ค่าไค-สแควร์ (χ^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

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 χ^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.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรง อีกทั้งปัจจัยแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้หลายองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชนต่างต้องเร่งปรับตัวเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันกับความท้าทายที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นแรงกดดันจากภายในหรือภายนอกประเทศ

เช่น ระบบเศรษฐกิจเสรีทุนนิยม โลกของการค้าไร้พรมแดน เศรษฐกิจในแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การปฏิรูปทางเทคโนโลยี เช่น นาโนเทคโนโลยี นวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความต้องการเฉพาะแบบของลูกค้า การแข่งขันที่ดุเดือดและเข้มข้นของผู้ที่เข้าสู่ระบบธุรกิจ เป็นต้น รวมทั้งองค์กรต้องมีการยกระดับคุณภาพในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นหนักใน 4 ประเด็น (Lawler, 2005) ดังนี้

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ
2. ต้นทุนในการผลิตสินค้าและบริการ
3. ความรวดเร็วในการนำสินค้าและบริการออกสู่ตลาด
4. นวัตกรรมในการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่

ในอดีตองค์กรไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับทุกประเด็นข้างต้น แต่ในปัจจุบันภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง การปรับตัวขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับความท้าทายในอนาคตทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ความสามารถที่องค์กรต้องส่งมอบสินค้าที่มีคุณค่าและคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว จากการศึกษาของหน่วยงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำให้ขอบเขตของการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรไม่มีตำแหน่งที่ชัดเจน ลูกค้ามีความต้องการที่ไม่จำกัด กล่าวคือต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ราคาถูก ต้องการทางเลือกในการใช้สินค้าที่หลากหลาย รวมทั้งคำนึงถึง ประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา นอกจากนี้ องค์กรต้องประยุกต์ใช้การบริหารงานในองค์กรมากขึ้น เพื่อให้องค์กรเข้าถึงลูกค้าและเจ้าของปัจจัยการผลิตได้สะดวกขึ้นและที่สำคัญผู้นำหรือผู้กำหนดทิศทางองค์กรต่างแสวงหาแนวทางในการสร้างและพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรและแนวทางที่จะตอบสนองต่อความท้าทายเหล่านี้และนำพาองค์กรก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ องค์กรที่สามารถแข่งขันและอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกล่าวได้ว่าในรูปแบบดังกล่าว คือองค์กรที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) นั่นเอง

สำหรับประเทศไทยหลังจากที่ประสบกับวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เริ่มให้ความสำคัญกับการบริหารองค์กรให้มีสมรรถนะสูงหรือเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ เพื่อให้องค์กรของตนสามารถปรับตัวและสามารถสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะภาคการเงิน เพราะระบบการเงินทั้งในส่วนของธนาคาร ตลาดเงิน ตลาดทุน และธุรกิจประกัน เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศให้ก้าวไปข้างหน้า ภาคการเงินไม่เพียงแต่เป็นแหล่งสำคัญในการจ้างงาน ที่ให้ผลตอบแทนสูงกับประเทศเท่านั้น แต่ภาคดังกล่าวยังมีบทบาทสำคัญ เป็นตัวช่วยที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับประเทศ โดยลดต้นทุนทางการเงินของภาคธุรกิจ เพิ่มเครื่องมือที่จะใช้บริหารความเสี่ยง และเป็นช่องทางจัดสรรเงินออมที่มีอยู่จำกัดในประเทศ และเงินที่ไหลเข้ามาจากต่างประเทศให้ไปยังภาคเศรษฐกิจที่เหมาะสม ที่จะในอนาคตของเศรษฐกิจในระยะต่อไป (กอบศักดิ์, 2553) อีกทั้งในปี 2558 อาเซียน ซึ่งประเทศไทยเป็นสมาชิกอยู่นั้น ได้มีแนวคิดของการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เป้าหมายคือให้อาเซียนมีตลาด

และฐานการผลิตร่วมกัน และมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินลงทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555)

นอกจากนี้ เมื่อกล่าวถึงรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีจุดเริ่มต้นมาจากรางวัลมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBAQA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นการให้รางวัลแก่บริษัทที่ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา วัตถุประสงค์ของการให้รางวัล ก็เพื่อกระตุ้นให้บริษัทสร้างความเลิศในด้านคุณภาพ ให้การยกย่องบริษัทที่ดีเด่นและช่วยเผยแพร่ชื่อเสียง สำหรับประเทศไทยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) นั้น เริ่มต้นตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 องค์กรที่สมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติส่วนใหญ่จะเป็นภาคการผลิตและ ภาคสาธารณสุข โดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและธุรกิจพลังงาน แต่ในปัจจุบันทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในปี 2555-2556 จะให้ความสำคัญกับภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีความพร้อม, หน่วยงานราชการ, ภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยในปี 2555 เริ่มมีโครงการนำร่องสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แล้ว รวมทั้งภาคการบริการ เช่น โรงแรม ธนาคาร และสถาบันการเงิน เป็นต้น ตลอดจนภาคการศึกษา และภาคสาธารณสุข ซึ่งการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ นอกจากช่วยให้องค์กรมีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ได้อย่างยั่งยืนแล้ว ยังจะส่งผลถึงขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในอนาคตด้วย (พานิช, 2555)

งานวิจัยฉบับนี้ได้กล่าวถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์กรที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยนำหลักการพื้นฐานและแนวคิดจากงานวิจัยหลายท่านมาสร้างเป็นกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อพัฒนาแบบจำลองลักษณะองค์กรที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้้องค์กรและผู้บริหารทราบ ตระหนัก และให้ความสำคัญ รวมทั้งนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือหลักเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจการเงินได้ หรือใช้เป็นแนวทางให้กับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับเปลี่ยนนโยบายและกลยุทธ์การบริหารใหม่ เพื่อให้้องค์กรก้าวสู่ความเป็นเลิศตามหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีผลการดำเนินงานที่ดี และเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป

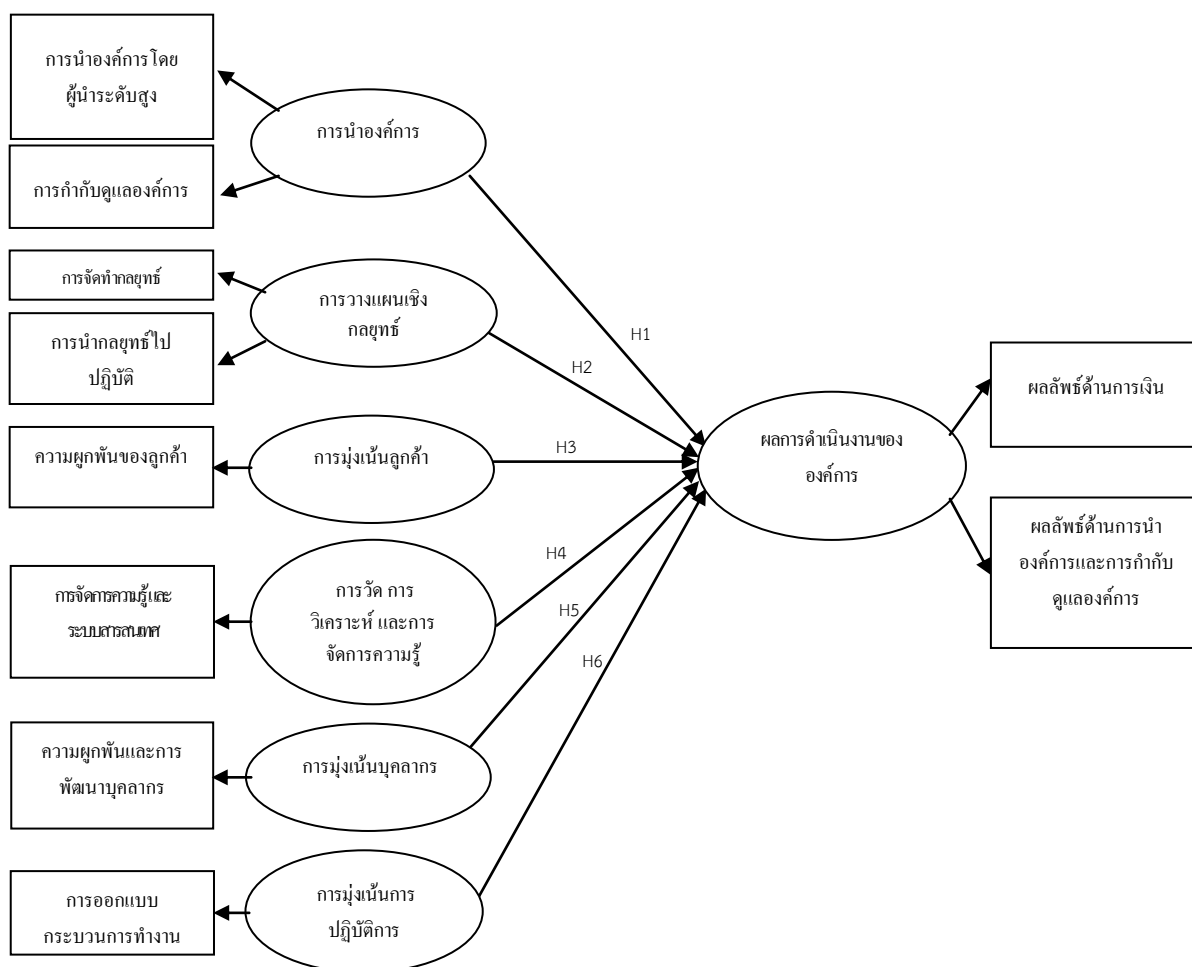
วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแบบจำลองลักษณะองค์กรที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์กรที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำถามในการวิจัย

1. แบบจำลองลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นอย่างไร
2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยจากกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : การนำองค์การมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 3 : การมุ่งเน้นลูกค้ามีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 5 : การมุ่งเน้นบุคลากรมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 6 : การมุ่งเน้นการปฏิบัติการมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบแบบจำลองลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. สามารถอธิบายความสัมพันธ์ลักษณะองค์การที่เป็นเลิศที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. สามารถนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือหลักเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับธุรกิจการเงินได้

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดขององค์การที่เป็นเลิศมีมานานกว่า 30 ปีแล้ว แต่เริ่มได้รับความความสนใจมากขึ้นในปี พ.ศ. 2544 หนังสือก๊าดทูเกรท (Good to Great) ที่เขียนโดยจิม คอลลิน (Jim Collins) ได้พูดถึงองค์การที่ยิ่งใหญ่มีผลงานสูงกว่า การมีความผูกพันอย่างเหนียวแน่นเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จ องค์การเหล่านี้จะมุ่งหน้าไปสู่อนาคตระยะยาว จะมีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัฒนธรรมองค์การเป็นตัวยึดเหนี่ยวทำให้พนักงานมีค่าความนิยมร่วมกัน (Collins, 2001)

เมื่อก้าวถึงองค์การที่เป็นเลิศได้มีนักวิชาการและผู้รู้ได้ให้บทนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น องค์การที่เป็นเลิศ คือองค์การที่ออกแบบที่จะดึงเอาศักยภาพในตัวของพนักงาน เพื่อสร้างสมรรถนะองค์การ ซึ่งส่งผลให้้องค์การมีผลการปฏิบัติงานสูง (Miller, 2002)

ในปีพ.ศ. 2547 มีอธิบายการบรรลุผลสำเร็จหรือคุณสมบัติขององค์การที่เป็นเลิศ ได้แก่ ผลลัพธ์ทางการเงินที่แข็งแกร่ง, ความพึงพอใจของลูกค้าและพนักงาน, ความริเริ่มส่วนบุคคลในระดับสูง,

ความสามารถในการผลิตและนวัตกรรม,การวัดผลการดำเนินงานในแนวทางเดียวกัน และระบบการให้รางวัล และความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง (Epstein,2004) และได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในปีพ.ศ. 2549 มีนักวิชาการได้เสนอความหมายว่า องค์กรที่เป็นเลิศ คือ องค์กรที่มีความสามารถเข้าใจและเข้าถึงตลาดก่อนองค์กรอื่น มีผลลัพธ์ทางการเงินดีกว่าคู่แข่งเป็นเวลานาน โดยปรับตัวได้ดีต่อการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีการจัดการในระยะยาว จัดตั้งการรวมและโครงสร้างการจัดการในแนวทางเดียวกัน มีการปรับปรุงความสามารถหลักอย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อพนักงานเป็นทรัพย์สินหลักที่สำคัญ สามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถสูง และสามารถรับมือกับแรงกดดันต่างๆ ได้จากภายในและภายนอกองค์กรได้ดี (Buytendijk, 2006, De Waal,2007) นอกจากนี้แบลนชาร์ด (Blanchard,2007) ได้กล่าวไว้ว่า “เป็นองค์กรที่สามารถสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพสูง ในขณะที่พนักงานมีความพึงพอใจ และมีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จสูงเช่นกัน” หรือมูลนิธิเพื่อการจัดการคุณภาพแห่งยุโรป (The European Foundation for Quality Management : EFQM) ให้คำจำกัดความว่า องค์กรที่เป็นเลิศจะสามารถบรรลุเป้าหมายและรักษาระดับที่เหนือกว่าของประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้ตามที่คาดหวังหรือเกินความคาดหวังไว้ (Richards & Medhurst, 2010)

องค์กรที่เป็นเลิศตามหลักเกณฑ์ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA ประกอบด้วย 7 หมวด มีสาระสำคัญ ดังนี้ หมวดที่ 1 การนำองค์กร ผู้นำระดับสูงทำกิจกรรม หรือชี้นำให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ ระบบการกำกับดูแลองค์กร วิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญอย่างไร หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว ครอบคลุมถึงวิธีการที่องค์กรรับฟัง เสียงของลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และใช้สารสนเทศนี้เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวมวิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ องค์กรมีการเรียนรู้ และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร นอกจากนี้ เกณฑ์ยังถามว่าองค์กรใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบ

ความสำเร็จและยั่งยืน หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ องค์การมีวิธีการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินงานและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านขององค์การ (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2555)

สำหรับการวัดผลการดำเนินงานขององค์การ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้มีการกำหนดค่าสถิติและอัตราส่วนทางการเงินที่จะใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจไว้หลายเรื่องด้วยกัน แต่ที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2556) ประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อัตราส่วนความสามารถในการชำระหนี้ (Leverage Ratio) การเติบโตของกำไร (Earnings Growth) อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) นอกจากนี้จะมีการคำนวณอัตราส่วนทางการเงินซึ่งเป็นเกณฑ์เชิงปริมาณแล้วนั้น ยังมีการประเมินด้วยหลักเกณฑ์เชิงคุณภาพด้วย โดยวัดจากการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย 1.ระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท 2.การปฏิบัติตามกฎของตลาดหลักทรัพย์ เรื่องการเปิดเผยข้อมูล และ 3.คุณภาพของงบการเงิน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการนำองค์การ พบว่า การที่องค์การมีผลการดำเนินงานดีในระยะยาวนั้น องค์การต้องให้ความสำคัญกับลักษณะของซีอีโอในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ที่มีความยืดหยุ่น และต้องมีการระบุว่าคุณลักษณะของซีอีโอ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย 1.จิตสำนึกของซีอีโอ 2. ความมั่นคงทางอารมณ์ของซีอีโอ 3.การมีความเห็นสอดคล้องกันของซีอีโอ 4. บุคลิกภาพของซีอีโอ และ 5.ความเปิดกว้างที่จะมีประสบการณ์ใหม่ๆ เพราะปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้องค์การมีผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น (Nadkarni & Herrmann, 2010) สำหรับด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีงานวิจัยของพาร์เนลล์ (Parnell, 2010) กล่าวว่า การใช้กลยุทธ์แบบรวมกันจะมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานสูง เพราะการที่กลยุทธ์จะประสบความสำเร็จได้นั้นกลยุทธ์ต้องมีความชัดเจน สามารถสะท้อนวัตถุประสงค์และความตั้งใจในการใช้กลยุทธ์นั้นๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีงานวิจัยของเซียงซู จวนลิ นานซู และเฉินดิงซู (Zheng Zhou & Juan Li & Nan Zhou & Chenting Su, 2008) ศึกษาถึงการมุ่งเน้นทิศทางการตลาด ความพึงพอใจในงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินงานขององค์การในประเทศจีน พบว่า วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นทิศทางทางการตลาดในระดับองค์การจะนำไปสู่พฤติกรรมการมุ่งเน้นทางการตลาดในระดับกลุ่ม ซึ่งจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน และคุณภาพของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น และส่งเสริมให้ผลการดำเนินงานขององค์การสูงขึ้น ในด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ได้มีงานวิจัยของเลซี่ อานีอด และลูวิท (Lacy & Amott & Lowitt, 2009) และแอลมาเนีย และจาราดีด (AL-Ma'ami & Jaradat, 2010) เน้นในเรื่องของความสามารถ ประสบการณ์ ความรู้ และทักษะของพนักงานในองค์การ พบว่า องค์การต้องสร้างความคิดริเริ่มให้กับพนักงานที่มีพรสวรรค์ รวมทั้งต้องมีการถ่ายทอดจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่พนักงานในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จะศึกษาในเรื่องของบทบาทของพนักงาน ความสามารถ ประสบการณ์ ความรู้ และทักษะของพนักงานในองค์การ รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้จะเกิดจากวิสัยทัศน์ใหม่จากการบริหารงานที่แข็งแกร่ง พบว่า การที่คนมีสติปัญญามากจัดว่าเป็นลักษณะที่จะช่วยสร้างความรู้ที่จำเป็น

สำหรับการอยู่รอดและการพัฒนาขององค์กร และเป็นกำลังสำคัญให้องค์การมีผลการดำเนินงานดี (AL-Ma'ani & Jaradat. 2010., Corbett & Travaglia & Braithwaite. 2011., North, 2011) และด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการทำงานวิจัยของราฟาเนียวีเซียน ซาลาโพเวส และบาซอสเกส (Rafanaviciene & Sarapovas & Barsauskas, 2011) กล่าวว่า การบริหารงานอย่างต่อเนื่องเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญขององค์กร งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุส่วนประกอบของกระบวนการบริหารงานแบบสังคมนิยม และสำรวจว่ากระบวนการนั้นมีความแตกต่างกันตามขนาดขององค์กรหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่าขนาดองค์กรแตกต่างกันก็จะมีกระบวนการบริหารงานแบบสังคมนิยมต่างกัน โดยองค์กรขนาดเล็ก ประสิทธิภาพของภาวะความเป็นผู้นำมากกว่าขนาดกลางและขนาดใหญ่ สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ จะมีการคัดเลือกและกระบวนการวางแผนการจัดจ้างดีกว่าองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก ส่วนองค์กรขนาดกลางจะมีการคัดเลือกและกระบวนการวางแผนการจัดจ้าง ประสิทธิภาพของภาวะความเป็นผู้นำ และกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่ได้รับในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับองค์กรขนาดเล็กและขนาดใหญ่

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยนี้เป็นการวิจัย 2 รูปแบบ ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับผู้บริหารของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงประจักษ์จากประสบการณ์จริงมาตรวจสอบกับกรอบแนวคิดจนพัฒนาเป็นแบบจำลอง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านต่างๆ เช่น ด้านธุรกิจ ด้านกลยุทธ์ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยที่ได้รับจากข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถอธิบายแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์กรที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ต่อไป

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริหารของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกขั้นต้นของรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม ตั้งแต่ปี 2552 - 2556 จำนวน 38 บริษัท จำนวนทั้งหมด 482 ท่าน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล และลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่มีการส่งแบบสอบถามคืนมาก่อนข้างคำ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนมากที่สุด ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นกลุ่มประชากร จำนวนทั้งหมด 482 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปร และเนื้อหาต่างๆ ในแบบสอบถามจะครอบคลุมแนวคิดต่างๆที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ตรงประเด็นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการวัดตัวแปร ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาการวัดตัวแปรด้านการนำองค์การ (Klidas & van den Berg & Wilderom, 2007) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (De Waal & Frijns, 2009) การมุ่งเน้นลูกค้า (Klidas & van den Berg & Wilderom, 2007) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Chen & Pao Yeh & Ling Huang, 2012., Lee & Kim & Kim, 2012) การมุ่งเน้นบุคลากร (Chen & Pao Yeh & Ling Huang, 2012., Klidas & van den Berg & Wilderom, 2007) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (De Waal & Frijns, 2009) ผลลัพธ์ด้านการเงิน และผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ (Gathenya & Bwisa & Kihoro, 2011., สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2555., ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2556) จากนั้นจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วยแบบตัวเลือก (Check List) และแบบมาตราส่วนไลเคิร์ตสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ จากแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประเมินสภาพการดำเนินงานที่แท้จริงโดยทั่วไปขององค์การเกี่ยวกับลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศ

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานที่แท้จริงเกี่ยวกับองค์การ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจการเงิน จำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วยด้านกลยุทธ์ จำนวน 4 ท่าน ด้านทรัพยากรบุคคล จำนวน 2 ท่าน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 ท่าน

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัย และทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยเทคนิค IOC พบว่าผลการวิเคราะห์เชิงเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.60 – 1.00 ซึ่งผ่านตามเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนของสิ่งที่ต้องการวัดได้

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกับที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.98 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความเชื่อมั่นตัวแปรสังเกตได้จำนวน 10 ตัวแปรที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.81 – 0.94 ซึ่งยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หลังจากนั้นได้ทำการสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อพัฒนาแบบจำลองลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 4 หัวข้อ คือ (1) ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำองค์การ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และผลการดำเนินงานขององค์การ (3) ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ (4) ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.40) และเพศหญิง (ร้อยละ 44.60) ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 35 ปี (ร้อยละ 96.0) รองลงมาคือผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 – 35 ปี (ร้อยละ 3.60) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 75.70) รองลงมาคือ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 22.70) ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร (ร้อยละ 47.00) รองลงมาคือกลุ่มธุรกิจประกันภัยและประกันชีวิต (ร้อยละ 27.90) ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ร้อยละ 32.30) รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย (ร้อยละ 27.10) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 58.20) รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 -20 ปี (ร้อยละ 36.30)

2. ข้อมูลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำองค์การ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และผลการดำเนินงานขององค์การ

การนำองค์การ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และผลการดำเนินงานขององค์การ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการองค์การที่เป็นเลิศ และผลการดำเนินงานขององค์การ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการองค์การที่เป็นเลิศ และผลการดำเนินงานขององค์การ

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. การนำองค์การ	4.27	0.67	สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงมาก
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์	4.04	0.68	สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงมาก
3. การมุ่งเน้นลูกค้า	4.17	0.72	สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงมาก
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.89	0.70	สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงมาก
5. การมุ่งเน้นบุคลากร	3.88	0.75	สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงมาก
6. การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	4.01	0.69	สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงมาก
7. ผลการดำเนินงานขององค์การ	4.24	0.70	สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงมาก/ เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับเป้าหมาย

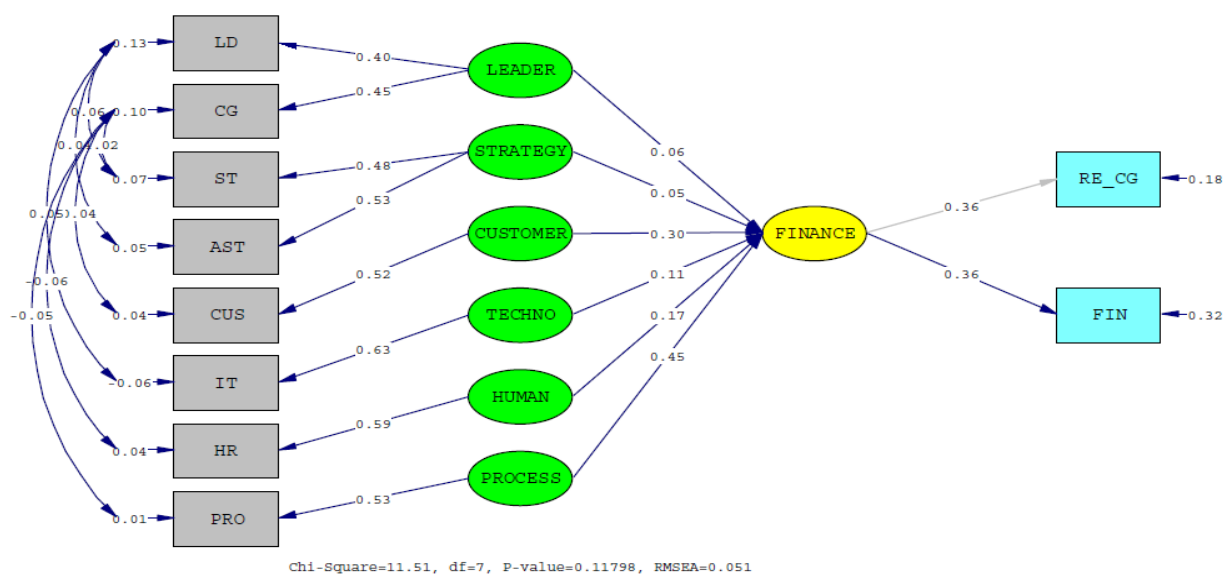
3. ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อ 1 เพื่อพัฒนาแบบจำลองลักษณะองค์การที่เป็นเลิศและผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดลครั้งที่ 1 พบว่า โมเดลยังไม่มี ความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่คำนวณได้คือ ค่า χ^2 -test $p = 0.0000$, ค่า $\chi^2/df = 88.927$, CFI = 0.715, GFI = 0.566, AGFI = -0.704 และ SRMR = 0.202 ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด มีเพียงค่าสถิติในเรื่อง RMSEA = 0.592 เท่านั้นที่ผ่านเกณฑ์กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลง

เบื้องต้นโดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลโดยรวมหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดล พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือ

1. ค่าไค-สแควร์ (χ^2 -test) โดย p มีค่าเท่ากับ 0.1180 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากมีไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)
2. ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 0.999 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ เนื่องจากค่า CFI มีค่า 0.90 ขึ้นไป
3. ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.991 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า GFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า GFI ที่ยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.90 และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.930 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า GFI และค่า AGFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า GFI และค่า AGFI ที่ยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.90
4. ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.051 หมายถึง โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับพอใช้ได้ เนื่องจากค่า RMSEA มีค่าอยู่ระหว่าง 0.05 – 0.08
5. ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน โดยดัชนีที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณา คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.013 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากมีค่าน้อยกว่า 0.05

จึงสรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถแสดงผลได้ดังภาพประกอบที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวิจัย

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย

(1) การนำองค์การมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้รับอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.06 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้รับอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.05 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

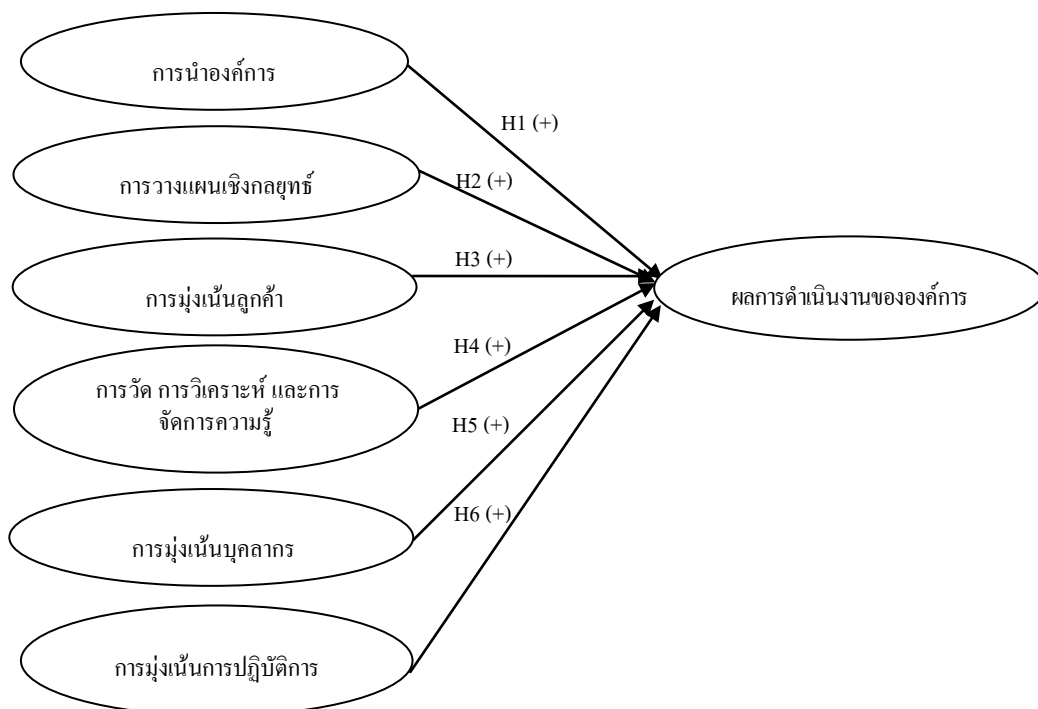
(3) การมุ่งเน้นลูกค้ามีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้รับอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.30 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้รับอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.11 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) การมุ่งเน้นบุคลากรมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้รับอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.17 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(6) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้รับอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.45 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัยสามารถแสดงผลได้ดังภาพประกอบที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย



ภาพประกอบที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย

บรรณานุกรม

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2555). “ถาม ? ตอบ รอบรู้ AEC 360°”. กรุงเทพฯ: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ พิมพ์ครั้งที่ 1.
- กอบศักดิ์ ภูตระกูล. (2553). “ระบบการเงิน และอนาคตของเศรษฐกิจไทย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://bit.ly/bJ9gxh>.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2552). “สูตรการคำนวณค่าสถิติและอัตราส่วนทางการเงิน”. ปรับปรุงล่าสุด : วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2552.
- พานิช เหล่าศิริรัตน์. (2555). “12 องค์กรไทยแถวหน้า การันตีคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรระดับมาตรฐานสากล”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.ftpi.or.th/Default.aspx?tabid=117&EntryID=140>.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2555). “เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2555 - 2556”. กรุงเทพฯ: บริษัท พงษ์วีรินทร์การพิมพ์ จำกัด.
- AL-Ma’ani A.I., Jaradat N."M. S". (2010). “**Impact of Human Capital on the Organization Performance**”. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business. Vol.2, No.4, August 2010.
- Lawler E.E. (2005). “**Creating High Performance Organization**”. Asia Pacific Journal of Human Resource. Vol. 43, No. 10.
- Blanchard K. (2007). “**Leading at A High-Level**”. New Jersey: Prentice-Hall.
- Buytendijk F. (2006). “**The Five Keys to Building a High-Performance Organization (Gartner Group)**”. Business Performance Management Magazine. February 2006.
- Chen Y.-Y., Yeh S.-P., Huang H.-L. (2012). “**Does knowledge management “fit” matter to business performance?**”. Journal of Knowledge Management. Vol. 16, No. 5, 671-687.
- Collins. J.C. (2001). “**Good to Great**”. Random House Books.
- Corbett A., Travaglia J., Braithwaite J. (2011). “**The role of individual diligence in improving safety**”. Journal of Health Organization and Management. Vol. 25, Issue 3, 247 – 260.
- De Waal A. A. (2007). “**The characteristics of a high performance organization**”. Business Strategy Series. Vol. 8, No. 3, 179-185
- De Waal A. A., Frijns M. (2009). “**Working on high performance in Asia : the case of Nabil Bank**”. Measuring Business Excellence. Vol. 13, No. 3.

- Epstein, M.J. (2004). **“The drivers and measures of success in high performance organizations”**. Performance Measurement and Management Control : Superior Organizational Performance, Studies in Managerial and Financial Accounting. Vol. 14, Elsevier, Amsterdam.
- Gathenya J.w., Bwisa H.M., Kihoro J.M. (2011). **“Interaction between Women Entrepreneurs’ Age and Education on Business Dynamics in Small and Medium Enterprises in Kenya”**. International Journal of Business and Social Science. Vol. 2, No. 15; August 2011.
- Lacy P., Arnott J., Lowitt E. (2009). **“The challenge of integrating sustainability into talent and organization strategies: investing in the knowledge, skills and attitudes to achieve high performance”**. Corporate Governance. Vol. 9, Issue 4, 484 – 494.
- Lawler E.E. (2005). **“Creating High Performance Organization”**. Asia Pacific Journal of Human Resource. Vol. 43, No. 10.
- Miller M. L. (2002). **“The High-Performance Organization An Assessment of Virtues and Value”**. Retrieved from <http://www.ethicaeconmia.org/en/conference/paper/paper20>.
- Nadkarni S., Herrmann P. (2010). **“CEO personality, strategic flexibility, and firm performance: the case of the Indian business process outsourcing industry”**. Academy of Management Journal. Vol. 53, No. 5, 1050–1073.
- North S. (2011). **“Finding new roles for existing staff within your organization”**. Human Resource Management International Digest. Vol. 19, Issue 5, 3 – 5.
- Parnell J.A. (2010). **“Strategic clarity, business strategy and performance”**. Journal of Strategy and Management. Vol. 3 No. 4, 304-324.
- Rafanaviciene S. B. , Sarapovas T., Barsauskas P. (2011). **“Executive Socialization in Small, Medium and Large Organizations”**. Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics. 22(4), 434-442.
- Richards D. & Medhurst D. (2010). **“Thought on the definition of organization excellence”**. D&D Excellence Ltd. Retrieved from www.ddexcellence.com.
- Zhou K.Z. Li J. J., Zhou N., Su C. (2008). **“Market orientation, job satisfaction, product quality and firm performance”**. Strategic Management Journal. 29, 985–1000.