

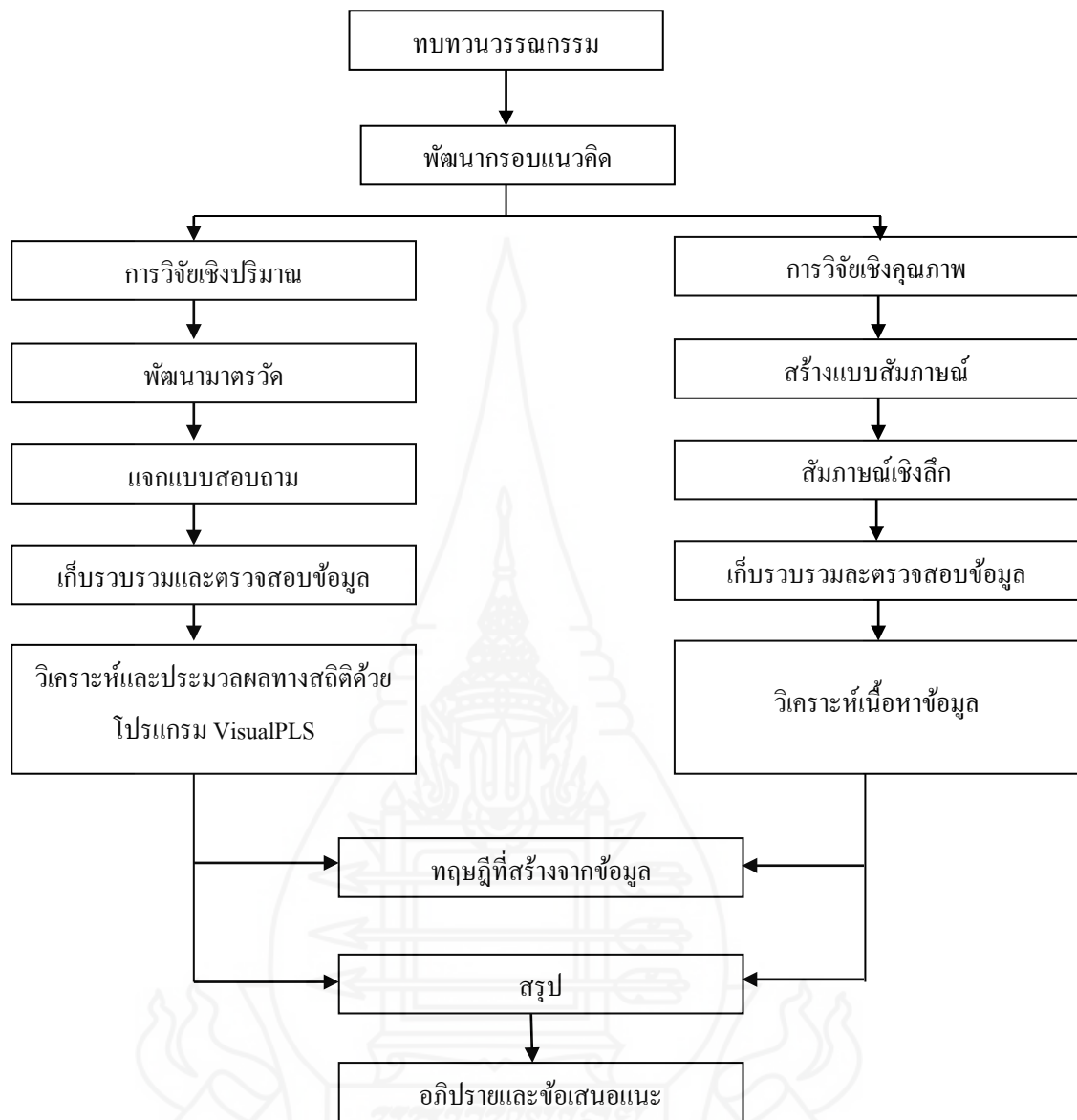
บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการจัดการทุนมนุษย์ในฐานะปัจจัยคั่นกลางที่ถ่ายทอดอิทธิพลของการจัดการความรู้ และการจัดการผลงานสู่ผลการดำเนินงานขององค์การธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-methods research) โดยใช้เทคนิคการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อนำเสนอผลงานการวิจัยในรูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ซึ่งเนื้อหาการนำเสนอในบทนี้จะประกอบไปด้วยรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (mixed-method research) ระหว่างเทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยเทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณจะมุ่งค้นหาและพัฒนาข้อมูล มาตรการวัดความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่สามารถวัดลักษณะและพฤติกรรมเป็นตัวเลขได้ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนแจกแบบสอบถาม วิเคราะห์และประมวลผล ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model-SEM) พร้อมนำผลที่ได้มาสรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการวิจัย โดยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างจะใช้โปรแกรม VisualPLS (Fu, 2006) ส่วนเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งจัดหาข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้ประกอบการเพื่อยืนยันกรอบแนวความคิดที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำผลการวิจัยมาสรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในรูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่อมาเสริมให้เกิดความสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 100 บริษัท โดยเลือกแจกผู้บริหารและผู้ที่ตอบแทนองค์การ บริษัทละ 4 คน โดยสามารถจำแนกตามหมวดธุรกิจทั้งหมด 6 หมวด ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จำแนกตามหมวดธุรกิจ ในปี 2559

รายการ	หมวดธุรกิจบริการ	จำนวน(บริษัท)
1	พาณิชย์	21
2	สื่อและสิ่งพิมพ์	29
3	การแพทย์	16
4	การท่องเที่ยวและสันทนาการ	12
5	บริการเฉพาะกิจ	3
6	ขนส่งและโลจิสติกส์	19
รวมทั้งหมด (บริษัท)		100

ที่มา: จากข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (<http://www.set.or.th/th/index.html>)

ค้นเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2559

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากประชากรที่ได้มุ่งศึกษาใช้หน่วยในการวิเคราะห์ในระดับองค์การ โดยใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูงด้วยการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model – SEM) การกำหนดขนาดตัวอย่าง (sample) สำหรับใช้วิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้างสามารถกำหนดได้หลายวิธี ซึ่งผู้วิจัยจะพิจารณาใช้จากวิธีที่ได้ขนาดตัวอย่างใหญ่ที่สุดเพื่อให้ได้ผลการคำนวณถูกต้องมากที่สุดดังนี้

1) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Westland (2010) ได้เสนอสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดและเป็นที่ยอมรับได้ไว้ ดังนี้

$$n \geq 50r^2 - 450r + 1100$$

โดยที่ r คือ อัตราส่วนระหว่างตัวแปรสังเกต (Manifest variable) หรือตัวชี้วัด (indicators variable) กับตัวแปรแฝง (latent variable) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรชี้วัด 19 ตัว และตัวแปรแฝงอันดับที่ 1 จำนวน 12 ตัว ดังนั้นค่าของ r จึงเท่ากับ 4.75 และจากการคำนวณสูตรข้างต้น ทำให้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ต้องมีอย่างน้อย 88 ตัวอย่าง (ศิริกริมย์ ชีรประเสริฐ, 2555)

2) การกำหนดตัวอย่างขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Boonsma & Hoogland (2001) และ มนตรี พิริยะกุล (2553) ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{ถ้า } \frac{\text{จำนวนตัวชี้วัด}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝง}} \leq 2 \text{ กำหนดให้ขนาดตัวอย่าง } (n) \geq 200$$

$$\text{ถ้า } \frac{\text{จำนวนตัวแปรสังเกตรวม}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝง}} \leq 3 \text{ กำหนดให้ขนาดตัวอย่าง } (n) \geq 100$$

ในที่นี้

$$\frac{\text{จำนวนตัวแปรสังเกตรวม}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝงอันดับที่ 1}} = \frac{19}{4} = 4$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่าง $(n) = 100$ ตัวอย่าง

จึงพบว่า ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง เป็นจำนวนที่เพียงพอที่จะทำให้ผลการวิจัยมีความเชื่อมั่นได้ (มนตรี พิริยะกุล, 2553 ; Lingard & Rowlinson, 2005 ; Boomsma & Hoogland, 2001)

3) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Hair (1998) ได้เสนอแนวทางสำหรับการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง คือ 5 ถึง 20 หน่วย ตัวอย่างต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด ทั้งนี้อัตราส่วนที่เหมาะสมควรจะเป็น 5 หน่วยตัวอย่างต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด ดังนั้น ในการวิจัยนี้ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 245 ตัวอย่าง

4) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) เป็นการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
 N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา
 E = คลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (.05)

$$n = \frac{100}{1 + (100 \times .05^2)}$$

$$= 80 \text{ คน}$$

จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane จึงมีจำนวนทั้งสิ้น 80 ตัวอย่าง ดังนั้น สรุปได้ว่า จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กล่าวมา สามารถกำหนดขนาดตัวอย่างแสดงได้ดังตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์กำหนดขนาดตัวอย่างวิธีต่างๆ

ลำดับที่	เกณฑ์กำหนดขนาด ตัวอย่าง	สูตรการคำนวณ	ขนาดตัวอย่าง
1	Westland (2010)	$n \geq 50r^2 - 450r + 1100$	88
2	มนตรี พิริยะกุล (2553)	$\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัด}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝง}}$	200
3	Hair (1998)		245
4	Yamane (1973)		80

มีการกำหนดหน่วยในการวิเคราะห์ในระดับองค์การ ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากจำนวนประชากรในระดับองค์การ ซึ่งก็คือจำนวนธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 100 ธุรกิจ เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้เกิดความเชื่อมั่นสูง มีความคลาดเคลื่อนน้อย ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดีและมีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้สูตรคำนวณตามแนวคิดของ มนตรี พิริยะกุล (2553) ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 ตัวอย่าง เพราะประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนจำกัด และจากผลการคำนวณการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดโดยใช้สูตรของ Westland (2010) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 88 ตัวอย่าง ถือได้ว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เช่นกัน

นอกจากนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมภายใต้เทคนิคตัวแบบสมการ โครงสร้างจะมีการคำนึงถึงจำนวนตัวแปรที่เป็นตัวแปรบ่งชี้ (Manifest Variables) ที่อยู่ภายในตัวแบบด้วย ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ คือ $(k(k+1))/2$ เมื่อ k คือ จำนวนตัวแปรบ่งชี้ เมื่อจำเป็นที่จะต้องใช้ Asymptotic Covariance Matrix ร่วมในการคำนวณ (Garson, 2009b)

ในงานวิจัยครั้งนี้ เมื่อคำนึงถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างภายใต้เงื่อนไขของจำนวนตัวแปรบ่งชี้ จะพบว่า ในตัวแบบมาตรวัด (Measurement Model) ที่มีจำนวนตัวแปรบ่งชี้ที่มีจำนวนมากเท่ากัน ซึ่งมีจำนวนตัวแปรบ่งชี้เท่ากับจำนวนข้อความซึ่งเป็นตัวชี้วัด (Indicators) เท่ากับ 20 ตัวชี้วัด ดังนั้นถ้าต้องการใช้ Asymptotic Covariance Matrix ร่วมในการคำนวณ ขนาดตัวอย่างจำเป็นอย่างน้อยจะต้องมีขนาดเท่ากับ $(20(21))/2$ ซึ่งเท่ากับ 210 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยจึงได้ทำการแจกแบบสอบถามกับธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวนทั้งหมด 100 บริษัท แจกแบบสอบถามในระดับผู้บริหาร บริษัทละ 4 ชุด จำนวนทั้งหมด 400 กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นสูง และมีความคลาดเคลื่อนน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตอบแบบสอบถามในนามบริษัท

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณจะใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หมวดธุรกิจในกลุ่มธุรกิจบริการ ตำแหน่ง ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลดำเนินงานขององค์การธุรกิจบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 แบบ ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเผยแพร่ความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดการจัดการความรู้ของ Marquardt (1996); Marques & Ignacio (2011); Cohen & Olsen (2015) มีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการผลงานซึ่งจำแนกออกเป็น 4 แบบ ได้แก่ ข้อตกลงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การติดตามการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานและข้อมูลป้อนกลับ การปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดการจัดการผลงานของ Armstrong (2006); Qureshi (2010) มีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการทุนมนุษย์ ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 แบบ ได้แก่ กลยุทธ์การสร้างความรู้ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การปฏิบัติด้านความเป็นผู้นำ กลยุทธ์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน กลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดการจัดการทุนมนุษย์ของ Bassi & McMurrer (2006); Scarbrough & Elias (2002); Hitt (1990); Higgings (2009) มีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 แบบ ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดผลการดำเนินงานขององค์กรของ Augusto (2014); Liang (2014) มีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นทางการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (คำถามแบบปลายเปิด) จำนวน 3 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้นในแต่ละส่วนจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามแบบของ Likert (Likert' Scale) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลอัตรา (Interval scale) ที่มีความหมายของเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความคิดเห็นดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best (1981) ซึ่งแบ่งได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

2.1 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการ 2 ระยะ คือ (1) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนสำรวจจริง และ (2) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือหลังจากการสำรวจจริง โดยขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมี ดังนี้

2.1.1 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนสำรวจจริง ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการแบ่งการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนสำรวจจริงออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อความในแต่ละข้อว่า ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อให้เครื่องมือที่สร้างขึ้นมีความถูกต้องตรงตามเนื้อหาเรื่องที่ต้องการวัดหรือวัดได้ครอบคลุมเนื้อเรื่องทั้งหมด (วัลลภ ลำพาย, 2547) โดยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยจะนำไปขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการในแต่ละปัจจัย พิจารณาตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ถ้อยคำ ความเที่ยงตรง และความสอดคล้องจากเนื้อหาในส่วนของนิยามเชิงทฤษฎี และตารางแสดงประเด็นหลักและประเด็นย่อย หรือพฤติกรรมบ่งชี้ว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item objective congruence-- IOC) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

$$\text{ตามสูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } \text{IOC} &= \text{ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์} \\ \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด} \end{aligned}$$

การคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 ถือว่าเป็นข้อคำถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ เกณฑ์ที่ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป แต่ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.50 ถือว่าเป็นข้อคำถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาที่ไม่ผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้จึงต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบความเที่ยง (reliability) เป็นการตรวจสอบเพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือเป็นรายตัวแปร และตรวจสอบคุณภาพโดยรวมของเครื่องมือทั้งฉบับ ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและได้แก้ไขไปทดลองใช้ (tryout) กับผู้บริหารและบุคลากรของธุรกิจบริการที่มีคุณลักษณะและคุณสมบัติเหมือนกับตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด ก่อนนำไปใช้จริงกับผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ถ้ามีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามความเที่ยงสูง ผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจริงได้ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยนี้ได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach

ซึ่งสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach มีดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } \alpha &= \text{ค่าความสอดคล้องภายใน} \\ n &= \text{จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม} \\ S_i^2 &= \text{ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ} \\ S_t^2 &= \text{ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ} \end{aligned}$$

โดยแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณลักษณะ กำหนดให้มีค่าแอลฟาไม่ต่ำกว่า 0.50 และสำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นระดับของความคิดเห็นกำหนดให้มีค่าแอลฟาไม่น้อยกว่า 0.70 (Cortina, 1993; Shevlin, 2000)

ส่วนการวัดความเที่ยงระหว่างข้อมูลรายข้อกับข้อมูลรวมทั้งหมดที่ปรับค่าแล้วโดยใช้สูตรหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย (ดังตาราง 3.3) ดังนี้

ตารางที่ 3.3 การวัดความเที่ยงของข้อมูล

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
0.90 – 1.00	ตัวชี้วัดมีความสัมพันธ์กับกลุ่มในระดับสูงมาก
0.70 – 0.90	ตัวชี้วัดมีความสัมพันธ์กับกลุ่มในระดับสูง
0.50 – 0.70	ตัวชี้วัดมีความสัมพันธ์กับกลุ่มในระดับปานกลาง
0.30 – 0.50	ตัวชี้วัดมีความสัมพันธ์กับกลุ่มในระดับต่ำ
0.00 – 0.30	ตัวชี้วัดมีความสัมพันธ์กับกลุ่มในระดับต่ำมาก

แต่อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.30 ก็ยอมรับได้ (Lee & Kamarul, 2009; Tsao & Chang, 2010) ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.30

2.1.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือหลังจากการสำรวจจริง ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพก่อนการสำรวจไปใช้ในการสำรวจจริง จำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพมาตรวัดซ้ำอีกครั้งเพื่อยืนยันความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือ ซึ่งเรียกวิธีการนี้ว่า “การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือหลังการสำรวจจริง” เป็นการนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model-- SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ VisualPLS (Fu, 2006) ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการแบ่งการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือหลังจากการสำรวจจริงออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1) ค่าความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent validity) เป็นค่าความเที่ยงตรงของมาตรวัดที่สามารถวัดตัวแปรแฝงที่เป็นสมการโครงสร้างเดียวกันได้ โดยความเที่ยงตรงเชิงเหมือนจะวัดข้อคำถามรายข้อว่า เข้ากลุ่มนั้นๆ หรือไม่ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อ

(Corrected item total correlation) เกณฑ์การพิจารณาคือค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (loading) จะต้องมีค่าเป็นบวก มีค่าสูงกว่า 0.707 และต้องมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Henseler, 2009)

2) ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity) เป็นความเที่ยงตรงของมาตรวัดแต่ละ Construct หนึ่งที่สามารถแยกวัดได้กับมาตรวัดของ Construct อื่น โดยพิจารณาจากค่า $\sqrt{AVE}$ ที่ละสมมติมาตรวัดของ Construct ใดมีค่า $\sqrt{AVE}$ สูงกว่าค่า cross construct correlation ระหว่าง construct ในสมมติที่จะพิจารณากับ construct อื่น แสดงว่ามาตรวัดของ construct นั้นมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (มนตรี พิริยะกุล, 2553)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยได้แบ่งการตรวจสอบออกเป็น 2 ระยะ โดยจะนำเสนอไว้ในที่เดียวกันเพื่อให้ผู้อ่านเกิดความสับสน ซึ่งสามารถสรุปการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้ดังนี้

ระยะที่ 1 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนสำรวจจริง กระทำโดยการนำแบบสอบถามตามนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการทำนี้ไปทดลองสำรวจกับกลุ่มผู้บริหารและบุคลากรของธุรกิจบริการที่มีคุณลักษณะและคุณสมบัติเหมือนกับตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้อำนาจวิเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และวัดความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาและปรับปรุงเครื่องมือเมื่อพบว่า มาตรวัดมีค่าความเที่ยงและความเชื่อมั่นต่ำว่าเกณฑ์

ระยะที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือหลังจากสำรวจจริงและนำข้อมูลที่ได้อำนาจวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง โดยการพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เพื่อวัดความเที่ยงตรงเชิงเหมือนซึ่งจะนำเสนอไว้ต่อจากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของมาตรวัดแต่ละตัวแปร ส่วนการวัดความเที่ยงตรงเชิงจำแนกเพื่อหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงจะนำเสนอไว้ส่วนสุดท้ายหลังจากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของมาตรวัดแต่ละตัวแปรครบทุกตัวแล้ว

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-methods research) โดยใช้เทคนิคการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ขอนหนังสือจากสำนักงานสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงผู้บริหารธุรกิจบริการ เพื่อประสานขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตามความจริง การเก็บรวบรวมข้อมูล ดังกล่าวได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 100 บริษัท บริษัทละ 4 ตัวอย่าง เป็นจำนวนทั้งหมด 400 ฉบับ ได้รับการตอบกลับมา จำนวน 276 ฉบับ ซึ่งได้ผู้วิจัยทำการคัดกรองแบบสอบถามที่ขาดความน่าเชื่อถือจากผลการทำ data cleaning ตัดข้อมูลออกไปทั้งหมด 21 ชุดเพื่อให้เหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ซึ่งได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดมีจำนวนทั้งสิ้น 255 ชุด

3.3 เก็บข้อมูลตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.4 นำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปผลของข้อมูล และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ

ค่านิยมมโนทัศน์

ค่านิยมมโนทัศน์จะนำเสนอแยกตามหมวดของตัวแปรมาตรวัด ดังนี้

1. การจัดการความรู้
2. การจัดการผลงาน
3. การจัดการทุนมนุษย์
4. ผลการดำเนินงาน

1. การจัดการความรู้ (Knowledge management—KM)

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการแสวงหาความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ในการสร้างสรรค์ให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ และเผยแพร่ความรู้ไปสู่บุคคลอื่นที่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมาตรวัดของการจัดการความรู้หลังจากการสำรวจจริงปรากฏดังนี้

ตารางที่ 3.4 ค่าสถิติแสดงความเที่ยงตรงเชิงเหมือนของตัวชี้วัดตัวแปรแฝงการจัดการความรู้

ตัวชี้วัด	loading	t-statistic	AVE	CR
มีการสืบค้นและรวบรวมความรู้จากบุคคลภายในองค์กรและผู้เชี่ยวชาญโดยตรง	0.718	20.222	0.583	0.918
มีการชวนการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมาสร้างให้เกิดองค์ความรู้ใหม่	0.753	24.619		
มีการนำความรู้ที่ได้มาต่อยอดให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่เพื่อมาพัฒนาตนเอง	0.779	27.795		
มีการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบที่หลากหลายอย่างทั่วถึง	0.717	22.440		
บุคลากรสามารถนำความรู้ไปพัฒนาตนเอง	0.775	20.164		
บุคลากรสามารถนำความรู้มาใช้ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ	0.779	24.947		
บุคลากรสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ได้	0.781	22.906		
สามารถเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ยิ่งขึ้น	0.801	27.156		

หมายเหตุ: Average Variance Extract (AVE) ≥ 0.50 , Composite Reliability (CR หมายถึง $t \geq 0.60$),*** หมายถึง $t \geq 1.96$

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ตัวแปรการจัดการความรู้ ในสมการ โครงสร้างทุกด้านมีค่าความเชื่อถือได้ (CR) เท่ากับ 0.918 (ค่า CR ที่ยอมรับได้คือ $CR \geq 0.60$) แบบสอบถามมีค่าความผันแปรสกัดได้เฉลี่ย (AVE) เท่ากับ 0.583 (ค่า AVE ที่ยอมรับได้ คือ $AVE \geq 0.50$) แสดงว่า ตัวแปรมาตรวัด (manifest variable --MV) มีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนสูง ซึ่งข้อคำถามหรือตัวแปรมาตรวัดทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษาสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดตัวแปรในกลุ่มเดียวกัน และสามารถสะท้อนพฤติกรรมสู่ตัวชี้วัดตัวแปรได้ดี และสามารถวัดเรื่องราวในหมวดเดียวกันได้ดี ส่วนค่า loading อยู่ในช่วงระหว่าง 0.717 – 0.801 (ค่า loading ที่ยอมรับได้คือ มีค่าบวกและมีค่ามากกว่า 0.707 แต่มีบางค่าที่มีค่าต่ำกว่า 0.50 แต่เมื่อพิจารณา ค่า AVE ถือว่ายอมรับได้ (≥ 0.50) ดังนั้น จากตารางที่ 3.4 แสดงให้เห็นว่ามาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน

2. การจัดการผลงาน (Performance Management -- PM)

การจัดการผลงาน หมายถึง กระบวนการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานที่มีการเชื่อมโยงเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ใช้สำหรับการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากร และประเมินผลการปฏิบัติงานเทียบกับมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากร สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้เกิดความต่อเนื่อง เพื่อให้ธุรกิจบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ตารางที่ 3.5 ค่าสถิติแสดงความเที่ยงตรงเชิงเหมือนของตัวชี้วัดตัวแปรแฝงการจัดการผลงาน

ตัวชี้วัด	loading	t-statistic	AVE	CR
มีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของการทำงาน	0.738	27.885	0.569	0.945
กำหนดระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	0.713	20.374		
มีจัดทำรายงานผลการติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	0.716	19.558		
มีการกำหนดขั้นตอนเกณฑ์ และวิธีการประเมินเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	0.709	19.854		
ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป	0.789	31.111		
มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขและนำมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน	0.773	33.909		
มีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากรที่เป็นลายลักษณ์อักษร	0.745	21.435		
มีการนำข้อมูลป้อนกลับ มาใช้ในการพิจารณา ปรับเงินเดือน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้เหมาะสมตรงความสามารถ	0.750	21.939		

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	loading	t-statistic	AVE	CR
บุคลากรมีการคิดค้นหาวิธีการมาปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ได้ด้วยตนเอง	0.759	28.659		
มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงาน ของพนักงานอย่างเพียงพอ	0.753	30.998		
สามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานได้สอดคล้องกับ สภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงได้	0.789	34.399		
บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดค้นหาวิธีปรับปรุงคุณภาพ การทำงานใหม่ๆ	0.768	27.810		
มีการนำผลการปรับปรุงคุณภาพมาทบทวนเพื่อการ วางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการทำงานของบุคลากร อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	0.801	34.652		

หมายเหตุ: Average Variance Extract (AVE) ≥ 0.50 , Composite Reliability (CR หมายถึง $t \geq 0.60$),*** หมายถึง $t \geq 1.96$

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ตัวแปรการจัดการผลงาน ในสมการโครงสร้างทุกด้านมีค่าความเชื่อถือได้ (CR) เท่ากับ 0.945 (ค่า CR ที่ยอมรับได้คือ $CR \geq 0.60$) แบบสอบถามมีค่าความผันแปรสกัดได้เฉลี่ย (AVE) เท่ากับ 0.569 (ค่า AVE ที่ยอมรับได้ คือ $AVE \geq 0.50$) แสดงว่า ตัวแปรมาตรวัด (manifest variable --MV) มีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนสูง ซึ่งข้อคำถามหรือตัวแปรมาตรวัดทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษาสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดตัวแปรในกลุ่มเดียวกัน และสามารถสะท้อนพฤติกรรมสู่ตัวชี้วัดตัวแปรได้ดี และสามารถวัดเรื่องราวในหมวดเดียวกันได้ดี ส่วนค่า loading อยู่ในช่วงระหว่าง 0.709 – 0.801 (ค่า loading ที่ยอมรับได้คือ มีค่าบวกและมีค่ามากกว่า 0.707 บ้างแต่ต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 เช่นกัน) ซึ่งจากตารางที่ 3.5 แสดงให้เห็นว่า มาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน

3. การจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management-- HCM)

การจัดการทุนมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมการสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการ โดยมีมาตรวัด 4 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์การสร้างความรู้สึกร่วมกันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร การปฏิบัติด้านความเป็นผู้นำ กลยุทธ์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน และสนับสนุนให้มีการพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อเพิ่มอรรถประโยชน์สูงสุดในการใช้แรงงานที่จะนำพาธุรกิจบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1) กลยุทธ์การสร้างความรู้สึกร่วมกันของพนักงานที่มีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของพนักงานในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ที่ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดี มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะทำทุกอย่างที่เป็นประโยชน์กับองค์กร ตลอดจนการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ

ตารางที่ 3.6 ค่าสถิติแสดงความเที่ยงตรงเชิงเหมือนของตัวชี้วัดตัวแปรแฝงกลยุทธ์การสร้างความรู้สึกร่วมกันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ตัวชี้วัด	loading	t-statistic	AVE	CR
กลยุทธ์การสร้างความรู้สึกร่วมกันของพนักงานที่มีต่อองค์กร				
บุคลากรมีความรู้สึกเห็นด้วยและยอมรับเป้าหมายขององค์กร	0.856	39.270	0.776	0.945
บุคลากรมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรด้วยความเต็มใจ	0.881	50.493		
บุคลากรมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานและทำงานในองค์กรแห่งนี้ตลอดไป	0.909	78.856		
บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร	0.905	67.461	0.776	0.945
บุคลากรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร	0.853	31.752		

หมายเหตุ: Average Variance Extract (AVE) ≥ 0.50 , Composite Reliability (CR หมายถึง $t \geq 0.60$),*** หมายถึง $t \geq 1.96$

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ตัวแปรการกลยุทธ์การสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในสมการโครงสร้างทุกด้านมีค่าความเชื่อถือได้ (CR) เท่ากับ 0.945 (ค่า CR ที่ยอมรับได้คือ $CR \geq 0.60$) แบบสอบถามมีค่าความผันแปรสเกลได้เฉลี่ย (AVE) เท่ากับ 0.776 (ค่า AVE ที่ยอมรับได้ คือ $AVE \geq 0.50$) แสดงว่า ตัวแปรมาตรวัด (manifest variable --MV) มีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนสูง ซึ่งข้อคำถามหรือตัวแปรมาตรวัดทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษาสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดตัวแปรในกลุ่มเดียวกัน และสามารถสะท้อนพฤติกรรมสู่ตัวชี้วัดตัวแปรได้ดี และสามารถวัดเรื่องราวในหมวดเดียวกันได้ดี ส่วนค่า loading อยู่ในช่วงระหว่าง 0.709 – 0.801 (ค่า loading ที่ยอมรับได้คือ มีค่าบวกและมีค่ามากกว่า 0.707 บ้างแต่ต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 เช่นกัน) ซึ่งจากตารางที่ 3.6 แสดงให้เห็นว่า มาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน

2) การปฏิบัติด้านความเป็นผู้นำ หมายถึงการใช้ความสามารถเพื่อสร้างอิทธิพลเหนือจิตใจผู้อื่น สามารถกระตุ้น ชักจูงให้บุคคลอื่นเชื่อถือ ยอมรับและเกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงานคอยควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ดูแลให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ วิธีการทำงาน ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร ไปสู่การทำงานร่วมกัน ตลอดจนสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้

ตารางที่ 3.7 ค่าสถิติแสดงความเที่ยงตรงเชิงเหมือนของตัวชี้วัดตัวแปรแฝงการปฏิบัติด้านความเป็นผู้นำ

ตัวชี้วัด	loading	t-statistic	AVE	CR
การปฏิบัติด้านความเป็นผู้นำ				
ผู้บริหารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เป้าหมายขององค์กร ให้บุคลากรได้รับรู้อย่างทั่วถึง	0.835	43.220		
ผู้บริหารเปิดโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง	0.829	47.724	0.703	0.922
ผู้บริหารสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในด้านการบริหารงานที่จะสามารถนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้	0.844	34.317		
ผู้บริหารสามารถกระตุ้น จูงใจบุคลากรให้มีความพยายามที่จะปฏิบัติงานได้จนบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้	0.872	47.690		

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	loading	t-statistic	AVE	CR
ผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุนส่งเสริมการทำงานของพนักงาน	0.812	33.589		

หมายเหตุ: Average Variance Extract (AVE) ≥ 0.50 , Composite Reliability (CR หมายถึง $t \geq 0.60$),*** หมายถึง $t \geq 1.96$

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ตัวแปรการปฏิบัติด้านการเป็นผู้นำ ในสมการโครงสร้างทุกด้านมีค่าความเชื่อถือได้ (CR) เท่ากับ 0.922 (ค่า CR ที่ยอมรับได้คือ $CR \geq 0.60$) แบบสอบถามมีค่าความผันแปรสกัดได้เฉลี่ย (AVE) เท่ากับ 0.703 (ค่า AVE ที่ยอมรับได้ คือ $AVE \geq 0.50$) แสดงว่า ตัวแปรมาตรวัด (manifest variable --MV) มีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนสูง ซึ่งข้อคำถามหรือตัวแปรมาตรวัดทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษาสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดตัวแปรในกลุ่มเดียวกัน และสามารถสะท้อนพฤติกรรมสู่ตัวชี้วัดตัวแปรได้ดี และสามารถวัดเรื่องราวในหมวดเดียวกันได้ดี ส่วนค่า loading อยู่ในช่วงระหว่าง 0.709 – 0.801 (ค่า loading ที่ยอมรับได้คือ มีค่าบวกและมีค่ามากกว่า 0.707 บ้างแต่ต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 เช่นกัน) ซึ่งจากตารางที่ 3.7 แสดงให้เห็นว่า มาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน

3) กลยุทธ์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบุคลากร ด้วยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ท้าทาย มีการสนับสนุน เครื่องมือ อุปกรณ์อย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดผลงานในระดับสูง มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการนั้นๆ มีระบบการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมตรงกับงาน ตลอดจนมีการให้รางวัลที่เหมาะสมกับผลงาน

ตารางที่ 3.8 ค่าสถิติแสดงความเที่ยงตรงเชิงเหมือนของตัวชี้วัดตัวแปรแฝงกลยุทธ์การใช้ประโยชน์
สูงสุดจากแรงงาน

ตัวชี้วัด	loading	t-statistic	AVE	CR
กลยุทธ์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน				
ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถบรรลุเป้าหมาย เชิงปริมาณในระดับสูง	0.821	33.222	0.633	0.896
บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร	0.811	31.554		
มีอัตราขาดงานต่ำ	0.798	26.301		
มีอัตราการลาออกต่ำ	0.784	25.404		
องค์การรักษาระดับต้นทุนด้านบริหารทรัพยากร มนุษย์ที่เหมาะสม	0.763	23.256		

หมายเหตุ: Average Variance Extract (AVE) ≥ 0.50 , Composite Reliability (CR หมายถึง $t \geq 0.60$),*** หมายถึง $t \geq 1.96$

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ตัวแปรกลยุทธ์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน ใน
สมการ โครงสร้างทุกด้านมีค่าความเชื่อถือได้ (CR) เท่ากับ 0.896 (ค่า CR ที่ยอมรับได้คือ $CR \geq 0.60$) แบบสอบถามมีค่าความผันแปรสเกลได้เฉลี่ย (AVE) เท่ากับ 0.633 (ค่า AVE ที่ยอมรับได้ คือ $AVE \geq 0.50$) แสดงว่า ตัวแปรมาตรวัด (manifest variable --MV) มีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนสูง
ซึ่งข้อคำถามหรือตัวแปรมาตรวัดทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษาสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดตัว
แปรในกลุ่มเดียวกัน และสามารถสะท้อนพฤติกรรมสู่ตัวชี้วัดตัวแปรได้ดี และสามารถวัดเรื่องราว
ในหมวดเดียวกันได้ดี ส่วนค่า loading อยู่ในช่วงระหว่าง 0.709 – 0.801 (ค่า loading ที่ยอมรับได้คือ
มีค่าบวกและมีค่ามากกว่า 0.707 บ้างแต่ต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 เช่นกัน) ซึ่งจากตารางที่ 3.8 แสดงให้
เห็นว่า มาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน

4) กลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรได้ฝึกฝนพัฒนา
ตนเอง ในด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถเชิงสร้างสรรค์ มีความคิดที่แตกต่างจากผู้อื่น
มีความรอบรู้ ใฝ่รู้ และรู้กว้าง มีความต้องการการพัฒนาและแสวงหาวิธีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น เปิดรับ
ข้อมูลใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน ให้การสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มพูนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3.9 ค่าสถิติแสดงความเที่ยงตรงเชิงเหมือนของตัวชี้วัดตัวแปรแฝงกลยุทธ์การพัฒนา
ทุนมนุษย์

ตัวชี้วัด	loading	t-statistic	AVE	CR
กลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์				
บุคลากรสามารถทำงานได้ในระดับดีมากยิ่งขึ้น	0.866	55.107		
มีการกระตุ้นให้บุคลากรคิดค้น ออกแบบ หรือพัฒนา วิธีการทำงานใหม่ๆ ด้วยตนเอง	0.851	39.831		
การสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่อง	0.857	38.636	0.724	0.929
บุคลากรมีความสามารถในการพัฒนาตนเองได้ดีขึ้น	0.852	37.990		
บุคลากรสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการ ปฏิบัติงานได้ดี	0.828	34.369		

หมายเหตุ: Average Variance Extract (AVE) ≥ 0.50 , Composite Reliability (CR หมายถึง $t \geq 0.60$),*** หมายถึง $t \geq 1.96$

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ตัวแปรกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ ในสมการโครงสร้างทุกด้านมีค่าความเชื่อถือได้ (CR) อยู่ในระหว่าง 0.929 (ค่า CR ที่ยอมรับได้คือ $CR \geq 0.60$) แบบสอบถามมีค่าความผันแปรสกัดได้เฉลี่ย (AVE) อยู่ในระหว่าง 0.724 (ค่า AVE ที่ยอมรับได้ คือ $AVE \geq 0.50$) แสดงว่า ตัวแปรมาตรวัด (manifest variable --MV) มีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนสูง ซึ่งข้อคำถามหรือตัวแปรมาตรวัดทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษาสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดตัวแปรในกลุ่มเดียวกัน และสามารถสะท้อนพฤติกรรมสู่ตัวชี้วัดตัวแปรได้ดี และสามารถวัดเรื่องราวในหมวดเดียวกันได้ดี ส่วนค่า loading อยู่ในช่วงระหว่าง 0.763 – 0.909 (ค่า loading ที่ยอมรับได้คือ มีค่าบวกและมีค่ามากกว่า 0.707 บ้างแต่ต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 เช่นกัน) ซึ่งจากตารางที่ 3.9 แสดงให้เห็นว่ามาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน

4. ผลการดำเนินงานขององค์กร (Organizational Performance -- OP)

ผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ของทุกกระบวนการเป็นภาพสะท้อนของมุมมองผลลัพธ์ที่ได้จากสิ่งนำเข้า โดยการพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้รับทั้งในรูปตัวเงิน และในรูปที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน จะวัดความสำเร็จเกี่ยวกับรายได้ รายจ่าย ผลกำไร ยอดขาย และสภาพคล่องทางการเงิน มุมมองด้านลูกค้า จะวัดความสำเร็จเกี่ยวกับส่วนแบ่งทางการตลาด ความพึงพอใจลูกค้า การเติบโตทางธุรกิจของลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการ จะวัดความสำเร็จเกี่ยวกับระบบการทำงานภายในองค์กร เช่น การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต จะวัดความสำเร็จเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ และการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน และการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

ตารางที่ 3.10 ค่าสถิติแสดงความเที่ยงตรงเชิงเหมือนของตัวชี้วัดตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานขององค์กร

ตัวชี้วัด	loading	t-statistic	AVE	CR
การควบคุมต้นทุนภายในมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	0.766	21.948	0.603	0.924
การควบคุมค่าใช้จ่ายจริงเป็นไปตามงบประมาณที่กำหนดไว้	0.781	24.134		
การเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่	0.771	27.463		
ความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าเพิ่มขึ้น	0.769	25.647		
มีการติดต่อสื่อสารกันภายในระหว่างแผนกงานมีประสิทธิภาพมาก	0.790	29.209		
พนักงานได้รับการสนับสนุน ฝึกอบรมและพัฒนาตนเองอย่างทั่วถึง	0.775	27.904		
พนักงานมีโอกาสนในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและยุติธรรม	0.776	21.632		
มีการวางแผนเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน	0.785	26.193		

หมายเหตุ: Average Variance Extract (AVE) ≥ 0.50 , Composite Reliability (CR หมายถึง $t \geq 0.60$),*** หมายถึง $t \geq 1.96$

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ตัวแปรผลการดำเนินงาน ในสมการโครงสร้างทุกด้านมีค่าความเชื่อถือได้ (CR) เท่ากับ 0.924 (ค่า CR ที่ยอมรับได้คือ $CR \geq 0.60$) แบบสอบถามมีค่าความผันแปรสกัดได้เฉลี่ย (AVE) เท่ากับ 0.603 (ค่า AVE ที่ยอมรับได้คือ $AVE \geq 0.50$) แสดงว่า ตัวแปรมาตรวัด (manifest variable --MV) มีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนสูง ซึ่งข้อคำถามหรือตัวแปรมาตรวัดทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษาสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดตัวแปรในกลุ่มเดียวกัน และสามารถสะท้อนพฤติกรรมสู่ตัวชี้วัดตัวแปรได้ดี และสามารถวัดเรื่องราวในหมวดเดียวกันได้ดี ส่วนค่า loading อยู่ในช่วงระหว่าง 0.766 – 0.790 (ค่า loading ที่ยอมรับได้คือ มีค่าบวกและมีค่ามากกว่า 0.707 บ้างแต่ต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 เช่นกัน) ซึ่งจากตารางที่ 3.10 แสดงให้เห็นว่า มาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน

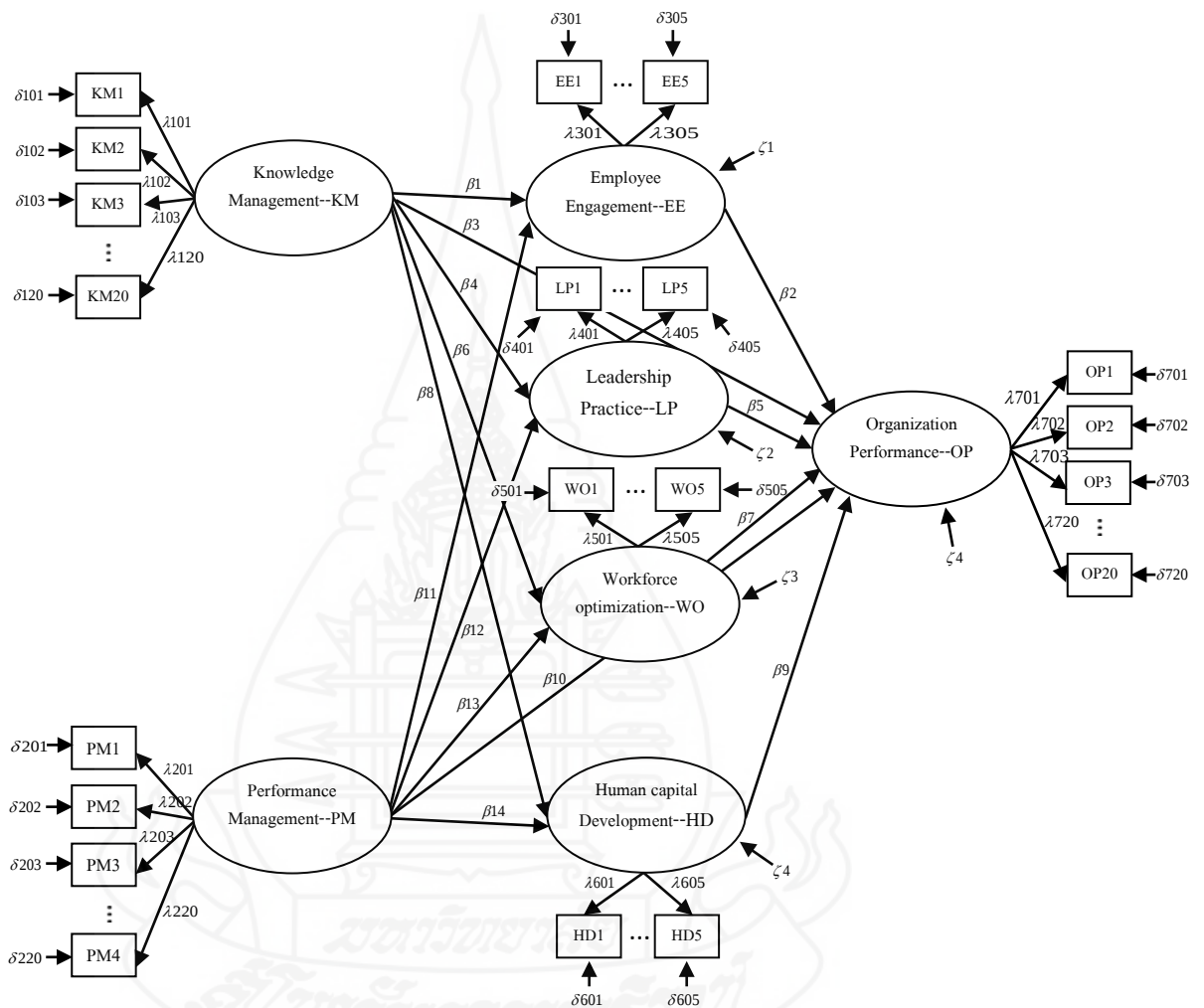
ตารางที่ 3.11 ค่าสถิติแสดงความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของมาตรวัด

	CR	R ²	AVE	KM	PM	EE	LP	WO	LC	OP
KM	0.917	-	0.582	0.763	0.728	0.664	0.661	0.657	0.655	0.688
PM	0.944	-	0.569	0.728	0.760	0.744	0.73	0.736	0.721	0.76
EE	0.945	0.586	0.776	0.664	0.744	0.881	0.746	0.774	0.699	0.775
LP	0.922	0.568	0.703	0.661	0.73	0.746	0.839	0.678	0.641	0.717
WO	0.896	0.573	0.633	0.657	0.736	0.774	0.678	0.796	0.727	0.779
LC	0.929	0.556	0.723	0.655	0.721	0.699	0.641	0.727	0.851	0.715
OP	0.923	0.716	0.603	0.688	0.76	0.775	0.717	0.779	0.715	0.780

จากตารางที่ 3.11 พบว่า การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก หมายถึง การวัดค่าความเที่ยงตรงของมาตรวัดของแต่ละ Construct ที่สามารถแยกวัดได้เฉพาะเรื่องของแต่ละตัวแปร ไม่ปะปนกับมาตรวัดของตัวแปรแฝงอื่น วิธีการพิจารณาคือ การพิจารณาจากค่า $\sqrt{AVE}$ โดยให้พิจารณารายสดมภ์ มาตรวัดของตัวแปรแฝงใดมีค่า $\sqrt{AVE}$ สูงกว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง Construct ในสดมภ์ที่พิจารณากับตัวแปรแฝงอื่น (Cross construct correlation) แสดงว่ามาตรวัดของตัวแปรแฝงนั้นมีความความเที่ยงตรงเชิงจำแนก นั้นหมายความว่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดของตัวแปรแฝงเดียวกันสูงกว่าสหสัมพันธ์ของตัวชี้วัดของตัวแปรแฝงที่พิจารณากับตัวชี้วัดของตัวแปร

แฟงอื่น ดังตารางที่ 3.11 ซึ่งพบว่า $\sqrt{AVE}$ ในสดมภ์ที่พิจารณามีค่าสูงกว่า cross construct correlation ทุกค่าในสดมภ์เดียวกัน แสดงว่ามาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกในทุกตัวแฟง

สมการโครงสร้างและสมการมาตรวัด



ภาพที่ 3.2 ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้ การจัดการผลงาน การจัดการทุนมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตัวแบบสมการโครงสร้าง

สามารถนำเสนอเป็นสมการถดถอยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับสมการถดถอย และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวชี้วัด ซึ่งจะนำเสนอเป็นชุดๆ ดังต่อไปนี้

ก. สมการโครงสร้างประกอบด้วยต่อไปนี้

$$1. OP = \beta_0 + \beta_2 EE + \beta_3 KM + \beta_5 LP + \beta_7 WO + \beta_{10} PM + \beta_9 HD + \zeta_5 \dots (1)$$

$$2. EE = \beta_0 + \beta_1 KM + \beta_{11} PM + \zeta_1 \dots (2)$$

$$3. LP = \beta_0 + \beta_4 KM + \beta_{12} PM + \zeta_2 \dots (3)$$

$$4. WO = \beta_0 + \beta_6 KM + \beta_{14} PM + \zeta_3 \dots (4)$$

$$5. HD = \beta_0 + \beta_8 KM + \beta_{14} PM + \zeta_4 \dots (5)$$

ข. สมการมาตรวัด

1) สมการวัดของ OP ประกอบด้วย สมการถดถอย ดังต่อไปนี้

$$OP_1 = \lambda_0 + \lambda_{701} OP + \delta_{701}$$

$$OP_2 = \lambda_0 + \lambda_{702} OP + \delta_{702}$$

$$OP_3 = \lambda_0 + \lambda_{703} OP + \delta_{703}$$

$$OP_4 = \lambda_0 + \lambda_{704} OP + \delta_{704}$$

$$OP_5 = \lambda_0 + \lambda_{705} OP + \delta_{705}$$

$$OP_6 = \lambda_0 + \lambda_{706} OP + \delta_{706}$$

$$OP_7 = \lambda_0 + \lambda_{707} OP + \delta_{707}$$

$$OP_8 = \lambda_0 + \lambda_{708} OP + \delta_{708}$$

$$OP_9 = \lambda_0 + \lambda_{709} OP + \delta_{709}$$

$$OP_{10} = \lambda_0 + \lambda_{710} OP + \delta_{710}$$

$$OP_{11} = \lambda_0 + \lambda_{711} OP + \delta_{711}$$

$$OP_{12} = \lambda_0 + \lambda_{712} OP + \delta_{712}$$

$$OP_{13} = \lambda_0 + \lambda_{713} OP + \delta_{713}$$

$$OP_{14} = \lambda_0 + \lambda_{714} OP + \delta_{714}$$

$$OP_{15} = \lambda_0 + \lambda_{715} OP + \delta_{715}$$

$$OP_{16} = \lambda_0 + \lambda_{716} OP + \delta_{716}$$

$$OP_{17} = \lambda_0 + \lambda_{717} OP + \delta_{717}$$

$$OP_{18} = \lambda_0 + \lambda_{718}OP + \delta_{718}$$

$$OP_{19} = \lambda_0 + \lambda_{719}OP + \delta_{719}$$

$$OP_{20} = \lambda_0 + \lambda_{720}OP + \delta_{720}$$

2) สมการมาตรวัดของ EE ประกอบด้วยสมการถดถอย ดังต่อไปนี้

$$EE_1 = \lambda_0 + \lambda_{301}EE + \delta_{301}$$

$$EE_2 = \lambda_0 + \lambda_{302}EE + \delta_{302}$$

$$EE_3 = \lambda_0 + \lambda_{303}EE + \delta_{303}$$

$$EE_4 = \lambda_0 + \lambda_{304}EE + \delta_{304}$$

$$EE_5 = \lambda_0 + \lambda_{305}EE + \delta_{305}$$

3) สมการมาตรวัดของ LP ประกอบด้วยสมการถดถอย ดังต่อไปนี้

$$LP_1 = \lambda_0 + \lambda_{401}LP + \delta_{401}$$

$$LP_2 = \lambda_0 + \lambda_{402}LP + \delta_{402}$$

$$LP_3 = \lambda_0 + \lambda_{403}LP + \delta_{403}$$

$$LP_4 = \lambda_0 + \lambda_{404}LP + \delta_{404}$$

$$LP_5 = \lambda_0 + \lambda_{405}LP + \delta_{405}$$

4) สมการมาตรวัดของ WO ประกอบด้วยสมการถดถอย ดังต่อไปนี้

$$WO_1 = \lambda_0 + \lambda_{501}WO + \delta_{501}$$

$$WO_2 = \lambda_0 + \lambda_{502}WO + \delta_{502}$$

$$WO_3 = \lambda_0 + \lambda_{503}WO + \delta_{503}$$

$$WO_4 = \lambda_0 + \lambda_{504}WO + \delta_{504}$$

$$WO_5 = \lambda_0 + \lambda_{505}WO + \delta_{505}$$

5) สมการมาตรวัดของ HD ประกอบด้วยสมการถดถอย ดังต่อไปนี้

$$HD_1 = \lambda_0 + \lambda_{601}HD + \delta_{601}$$

$$HD_2 = \lambda_0 + \lambda_{602}HD + \delta_{602}$$

$$HD_3 = \lambda_0 + \lambda_{603}HD + \delta_{603}$$

$$HD_4 = \lambda_0 + \lambda_{604}HD + \delta_{604}$$

$$HD_5 = \lambda_0 + \lambda_{605}HD + \delta_{605}$$

ตารางที่ 3.12 คำย่อและสัญลักษณ์

คำย่อ / สัญลักษณ์	คำเต็ม / คำจำกัดความ
	ตัวแปรแฝง (latent Variable --LV)
	เส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปร
KM	การจัดการความรู้
PM	การจัดการผลงาน
EE	กลยุทธ์การสร้างความรู้ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
LP	การปฏิบัติด้านความเป็นผู้นำ
WO	กลยุทธ์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน
HD	กลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์
OP	ผลการดำเนินงานขององค์กร

4. วิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เมื่อผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 276 ชุด มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดด้วยตนเอง เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่นำมาประมวลนั้นเป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องและอยู่ในรูปแบบเดียวกันทั้งหมด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาทำการเข้ารหัสและประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและตัวแบบโครงสร้าง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่างๆ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ค่าร้อยละ (percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
- 2) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

4.2 สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (inferential statistic) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (hypothesis testing) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วย

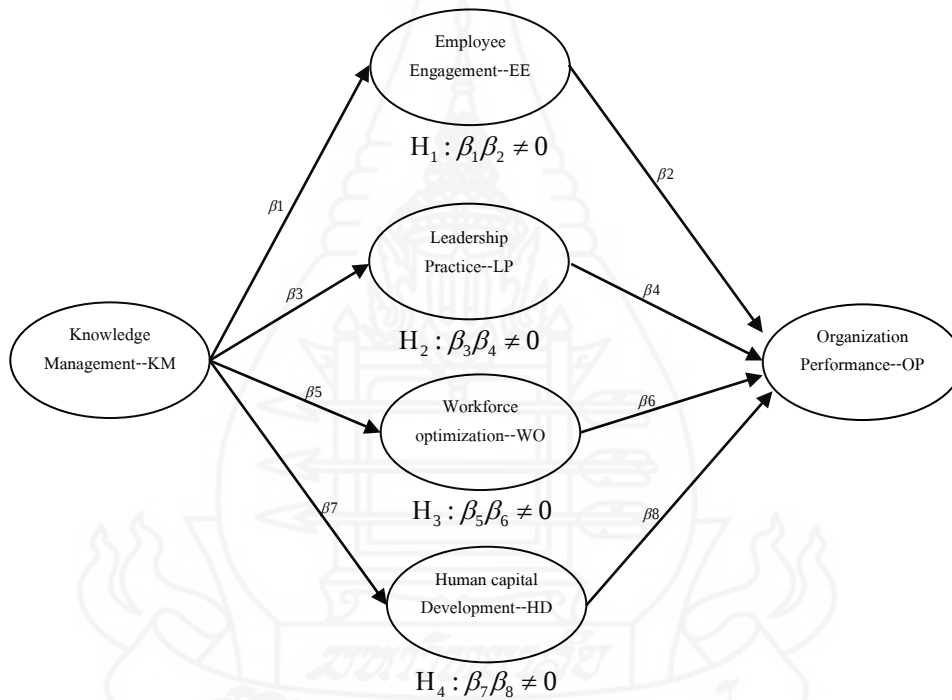
- 1) วิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) ด้วยโปรแกรม VisualPLS (Fu, 2006)

2) วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรต้นกลางพหุแบบขนานด้วยโปรแกรม Process (Hayes, 2013)

4.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีลักษณะเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ นำเสนอในลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพและความถี่หรือร้อยละ

การวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลาง (Mediation effect)

การทดสอบอิทธิพลคั่นกลางของสมการโครงสร้างกลยุทธ์การสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร การปฏิบัติด้านความเป็นผู้นำ กลยุทธ์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน และกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการจัดการความรู้สู่ผลการดำเนินงานขององค์กร ในลักษณะตัวแปรคั่นกลางพหุแบบขนาน (parallel mediation) (ดังภาพที่ 3.3) ดังนี้

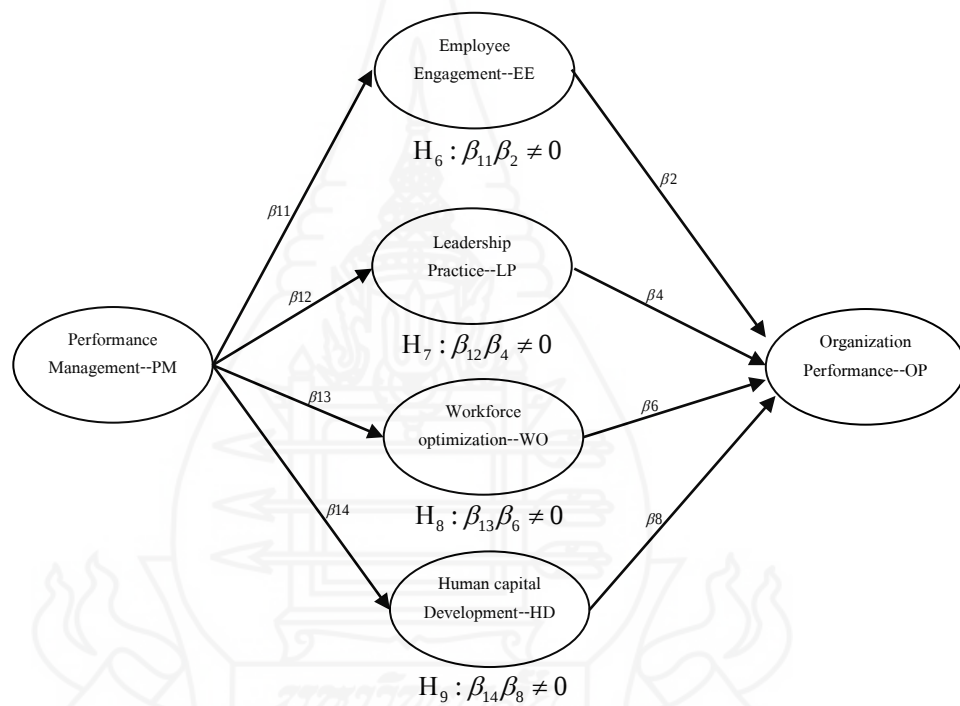


ภาพที่ 3.3 การวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางโครงสร้างกลยุทธ์การสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร การปฏิบัติด้านความเป็นผู้นำ กลยุทธ์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน และ กลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการจัดการความรู้สู่ผลการดำเนินงานขององค์กร

เมื่อทดสอบนัยสำคัญของอิทธิพลคั่นกลาง คือ $H_5 : \beta_1\beta_2 + \beta_3\beta_4 + \beta_5\beta_6 + \beta_7\beta_8 \neq 0$

โดย H_5 คือ การทดสอบอิทธิพลรวมของสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ หมายถึง ตัวแปรคั่นกลางทั้ง 4 ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดอิทธิพลรวมมาสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่

การทดสอบอิทธิพลคั่นกลางของสมการโครงสร้างกลยุทธ์การสร้างความรู้ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร การปฏิบัติด้านความเป็นผู้นำ กลยุทธ์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน และกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการจัดการผลงานสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร (ดังภาพที่ 3.4) ดังนี้



ภาพ 3.4 การวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางโครงสร้างกลยุทธ์การสร้างความรู้ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร การปฏิบัติด้านความเป็นผู้นำ กลยุทธ์การใช้ประโยชน์สูงสุดจาก แรงงาน และกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการจัดการความรู้สู่ผลการดำเนินงานขององค์กร

เมื่อทดสอบนัยสำคัญของอิทธิพลคั่นกลาง คือ $H_{10} : \beta_{11}\beta_2 + \beta_{12}\beta_4 + \beta_{13}\beta_6 + \beta_{14}\beta_8 \neq 0$

โดย H_{10} คือ การทดสอบอิทธิพลรวมของสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ หมายถึง ตัวแปรคั่นกลางทั้ง 4 ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดอิทธิพลรวมมาสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ซึ่งจะมีลักษณะของข้อคำถามเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) ที่มีส่วนที่ดัดคำถามไว้แล้ว และส่วนที่ไม่ได้ดัดคำถามไว้เพื่อให้ผู้วิจัยมีอิสระในการถามและค้นหาคำตอบอย่างเจาะลึกในเรื่องของความหมายเกณฑ์ในการวัด องค์ประกอบและความสำคัญของการจัดการความรู้ การจัดการผลงาน การจัดการทุนมนุษย์ และผลการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมเติมเต็มวัตถุประสงค์และยืนยันกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้หนักแน่นและมีความสมบูรณ์เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ในการนำมาใช้เพื่อการวิจัยได้อย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจาะลึกกับผู้บริหารและผู้ที่ตอบแทนองค์กรของธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 5 ราย โดยผู้บริหารและผู้ที่ให้ข้อมูลแทนองค์กรเป็นผู้ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานในกลุ่มธุรกิจบริการจากบริษัทที่มีความสามารถทำกำไรได้สูงในแต่ละกลุ่มธุรกิจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ซึ่งจะมีลักษณะของข้อคำถามที่เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ที่จะตรวจสอบแนวคิดของผู้บริหารตามประเด็นของคำถามการวิจัยในครั้งนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน หมวดธุรกิจ และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงาน ในประเด็นการจัดการความรู้ การจัดการผลงาน และการจัดการทุนมนุษย์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชื่อมโยงที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรว่ามีปัจจัยใด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการใช้วิธีการจัดบันทึกข้อมูล เพื่อให้ได้ประเด็นสำคัญที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ให้ครบถ้วนมากที่สุด และรวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาประมวลความคิดเห็น

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์หลังจากที่ได้เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Jonsen & Jehn, 2009) ซึ่งใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า คือ 1) ตรวจสอบด้านเวลา โดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่าน ในช่วงเวลาที่ต่างกัันนั้นข้อมูลที่ได้รับจะเหมือนกันหรือไม่ 2) การตรวจสอบด้านสถานที่ โดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่าน ที่อยู่ในสถานที่ที่ต่างกัันนั้น ข้อมูลที่ได้รับจะเหมือนกัน และ 3) การตรวจสอบด้านบุคคล โดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่าน ข้อมูลที่ได้จะเหมือนกัน

3. สร้างบทสรุป โดยนำข้อค้นพบเบื้องต้นมาเชื่อมโยงเป็นบทสรุป

4. การพิสูจน์บทสรุป โดยนำข้อมูลที่เป็นข้อสรุปกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องตรงกับความหมายที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ไว้อีกครั้งก่อนเป็นข้อค้นพบ

5. นำข้อค้นพบที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกับผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เนื้อหาผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และทำการตรวจสอบของข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. จัดการข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการจดบันทึกมาเขียนใหม่ให้มีข้อความที่ครบถ้วนสมบูรณ์ได้ใจความมากขึ้น

2. กำหนดรหัส จัดหมวดหมู่ข้อมูล และดัชนีข้อมูล พร้อมสำหรับการนำมาใช้โดยการอ่านทำความเข้าใจกับข้อมูลทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย พร้อมดั่งกลุ่มคำที่มีความหมายเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา แล้วนำมาเขียนไว้ในช่องทางด้านขวามือของแบบบันทึกภาคสนาม พร้อมทั้งใส่หมายเลขหน้าและหมายเลขบรรทัดที่กลุ่มคำนั้นปรากฏอยู่แล้วจัดแบ่งกลุ่มดัชนีข้อมูล

3. ตัดทอนข้อมูล โดยจัดข้อมูลที่ไม่ต้องการออกไป เพื่อลดขนาดข้อมูลโดยการอ่านทบทวน และทำความเข้าใจกับข้อมูลทั้งหมด แล้วสรุปเป็นหัวข้อย่อยๆ ในแต่ละเรื่องเรียงข้อความใหม่ให้ข้อความมีความสละสลวยมากขึ้น

4. อ่านทำความเข้าใจกับหัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อ แล้วสรุปเป็นหัวข้อตามแนวความคิด หลักการ และทฤษฎีเพื่อสรุปเป็นข้อค้นพบเบื้องต้น

5. บทสรุป นำเสนอข้อค้นพบ และแสดงการเชื่อมโยงปัจจัยต่าง ๆ

6. การตรวจสอบบทสรุปเพื่อให้แน่ใจว่าบทสรุปที่ได้มีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจะทำการประเมินคุณภาพของข้อมูลและตรวจสอบความเป็นตัวแทนของข้อมูลว่ามาจากแหล่งที่เป็นตัวแทนจริงหรือไม่ โดยทำการตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีสามเส้า ซึ่งจะเป็นการตรวจสอบด้านเวลา ด้านสถานที่ และด้านบุคคลว่าข้อมูลดังกล่าวมีความตรงกันหรือไม่ เพื่อให้แน่ใจว่าบทสรุปที่ได้มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ จึงนำไปวิเคราะห์ร่วมกับผลที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ การวิเคราะห์เนื้อหา จะเน้นเฉพาะเนื้อหาตามที่ปรากฏเท่านั้น จะไม่เน้นการตีความหรือการหาความหมายที่ซ่อนอยู่เบื้องหลัง การตีความจะทำเฉพาะตอนที่สรุปเท่านั้น

การสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory)

การสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม เป็นทฤษฎีที่มีคุณลักษณะที่ถูกสร้างขึ้นมาจากข้อมูล โดยมีการเก็บข้อมูลจากกระบวนการวิจัย ที่ได้นำเอาข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ มาตีความข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่หรือขยายองค์ความรู้เดิม (Glaser, 1967) โดยทฤษฎีจะประกอบไปด้วยชุดของมโนทัศน์ (Leedy & Ormrod, 2001) มโนทัศน์จะถูกเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อทำการอธิบายปรากฏการณ์ผลที่นักวิจัยทำการศึกษา