

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงความพร้อมขององค์กรผ่านความคิดเห็นของพนักงาน โดยอาศัยเครื่องมือที่เรียกว่า ORI (Organizational Readiness Inventory) เป็นเครื่องมือที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย James L. Moseley และ Douglas J. Swiatkowski โดยอ้างอิงทฤษฎี 7-S Model ของ McKinsey ซึ่งเป็นการประเมินองค์กรในด้านต่าง ๆ กัน 7 ด้าน อันได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบต่าง ๆ ขององค์กร การจัดคนเข้าทำงาน ทักษะของบุคลากร สไตส์การทำงาน และคุณค่าร่วมกันของสมาชิกในองค์กร เพื่อให้องค์กรทราบว่าพนักงานประเมินองค์กรในปัจจุบันเป็นอย่างไรและควรจะทำหนดทิศทางที่จะมุ่งไปในอนาคตอย่างเหมาะสมอย่างไร

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), สำนักงานปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ จากฐานข้อมูลของฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 16 เมษายน พ.ศ.2553 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 306 คน

โดยในการศึกษาคั้งนี้ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), สำนักงานปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ ทั้งหมด 306 คน จำแนกตามหน่วยงานได้คั้งนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนพนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), สำนักงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน
สำนักงานรองผู้อำนวยการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ (Associated Vice President – Regional Operation North Office, AVP-RON Office)	6
สำนักงานฝ่ายปฏิบัติการเทคนิค – ภาคเหนือ (Technical Operation – North Office, TO-N Office)	9
ส่วนงานโครงข่ายชุมสาย – ภาคเหนือ (Core Network – North, CNW-N)	9
ส่วนงานโครงข่ายเชื่อมโยงสถานีฐาน – ภาคเหนือ (Access Network – North, ANW-N)	21
ส่วนงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง (Engineering & Maintenance)	68
สำนักงานสาขา (Branch)	89
ส่วนงานการตลาดและการขาย (Marketing & Sales)	52
ส่วนงานบัญชีและสนับสนุน (Accounting & Admin)	52
รวม	306

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะในด้านต่าง ๆ ขององค์กร โดยอ้างอิงจากทฤษฎี McKinsey's 7-S Model เพื่อนำมาใช้ในการประเมินความพร้อมขององค์กร จำนวนทั้งหมด 306 ชุด
- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยอื่น ๆ ตลอดจนอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตขององค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้บริหารมองเห็นภาพความพร้อมขององค์กรในปัจจุบันที่ชัดเจน และนำไปใช้ในการวางแผนเป้าหมายที่เหมาะสมกับองค์กรในอนาคต โดยแบบสอบถามจะประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระดับชั้น และอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่คัดมาจากชุดคำถามของ ORI (Moseley and Swiatkowski, 2003) ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรฐานที่ใช้เป็นดัชนีวัดความพร้อมขององค์กร สร้างขึ้นโดยอ้างอิงจากความสัมพันธ์กันขององค์ประกอบต่าง ๆ ของ McKinsey's 7-S Model อันได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) ระบบ (System) ทักษะ (Skill) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) สไตล์การทำงาน (Style) และคุณค่าร่วมกันของสมาชิกในองค์กร (Shared Value) ทั้งหมด 11 คำถาม รวมเป็น 77 ข้อ จากนั้นจึงพิจารณาตัดลดคำถามที่วัดเรื่องเดียวกันและซ้ำซ้อนกันออกไปให้เหลือเพียงทั้งหมด 5 ข้อ รวมเป็น 35 ข้อ คละกัน ไป จากนั้นจึงเรียบเรียงถ้อยคำใหม่เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย โดยจะให้เลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงขององค์กรมากที่สุด แบ่งเป็น 5 ระดับ

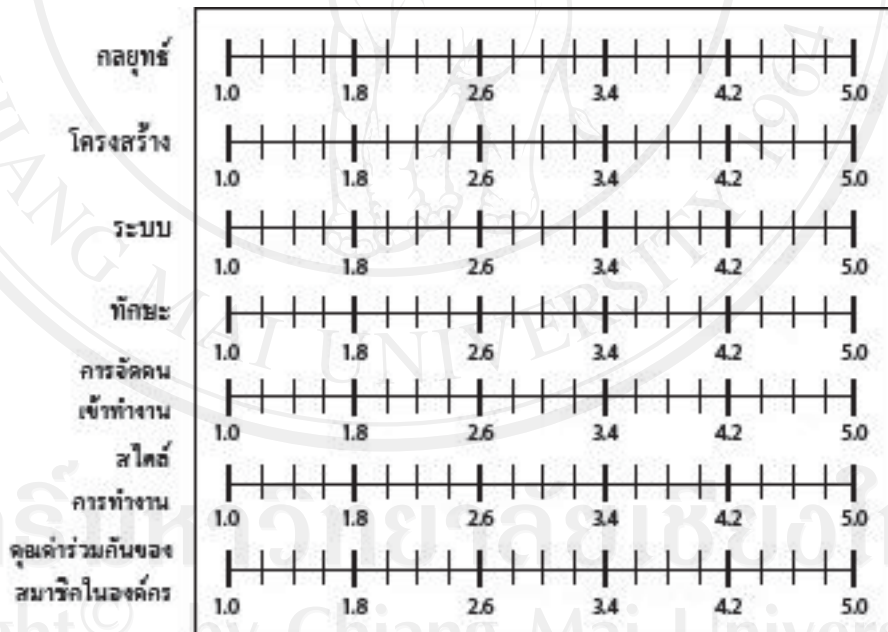
การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Likert Scale) (กฤษณี เวชสาร, 2545) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงขององค์กรมากที่สุด จากนั้นจึงนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามแต่ละชุดไปแปรผลเปรียบเทียบตามลักษณะของพนักงาน เช่น อายุงาน ระดับงาน และหน่วยงานต้นสังกัด เป็นคะแนนในแต่ละหมวดตาม McKinsey's 7-S Model อันได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) ระบบ (System) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) ทักษะของบุคลากร (Skills) สไตล์การทำงาน (Style) และคุณค่าร่วมกันของสมาชิกในองค์กร (Shared Value) มีเกณฑ์การประเมินคะแนนดังนี้

ระดับความเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
ไม่เห็นด้วย	1

จากนั้นจึงหาค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละหมวด และทำการพล็อตลงในแผนผังดังรูปด้านล่าง

รูปที่ 3.1 แผนผังแสดงคะแนนความพร้อมเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของ McKinsey's 7-S Model



แผนผังจะมีการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ช่วง ซึ่งมีความกว้างของอันตรภาคชั้นแต่ละชั้นเท่า ๆ กัน คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดที่เป็นไปได้คือ 1 คะแนน และสูงสุดที่เป็นไปได้คือ 5 คะแนน โดยจะสามารถแปลความหมายของผลคะแนนในช่วงต่าง ๆ ได้ดังนี้

หากคะแนนน้อยกว่า 1.8 คะแนน หมายความว่า ความพร้อมขององค์กรอยู่ในระดับต่ำมากองค์กรยังไม่ได้ตระหนักถึงประเด็นนี้ พนักงานอาจรับรู้ได้เองว่าองค์กรยังไม่ถึงเห็นถึง

ความสำคัญหรือไม่ใส่ใจ อาจเป็นไปได้ว่าองค์กรอาจมีการดำเนินการอะไรบางอย่างแล้ว แต่ไม่ได้มี แม้แต่การวางแผนการสื่อสารออกมาให้เป็นที่เข้าใจอย่างทั่วถึง การได้คะแนนในช่วงนี้เป็นสัญญาณ ที่ไม่ดีนักสำหรับผู้บริหาร ควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

หากคะแนนเท่ากับหรือมากกว่า 1.8 คะแนน แต่น้อยกว่า 2.6 คะแนน หมายความว่า ความพร้อมขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ องค์กรมีการริเริ่มที่จะกล่าวถึงประเด็นนี้บ้างแล้ว พนักงาน เริ่มจะรู้สึกว่าจะอย่างน้อยองค์กรก็ยังไม่ใจดูแลพวกเขาอยู่บ้าง อย่างไรก็ตามพนักงานอาจมีความคิดว่าเป็นเพียงเรื่องพุดคุยนอกรอบแต่ไม่มีการตอบสนองใด ๆ กลับมา สิ่งที่ยังคงเป็นปัญหาสำหรับ องค์กร คือ การสื่อสารนโยบายที่ไม่ประสบความสำเร็จ มีการวางแผนที่ไม่รัดกุมพอ หาก สถานการณ์เช่นนี้ยังคงดำเนินต่อไปอาจส่งผลเสียต่อการยอมรับนโยบายใหม่ ๆ ในอนาคต

หากคะแนนเท่ากับหรือมากกว่า 2.6 คะแนน แต่น้อยกว่า 3.4 คะแนน หมายความว่า ความพร้อมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง องค์กรได้มีการริเริ่มวางแผนการปฏิบัติ, กำหนด เป้าหมาย และพนักงานก็รับทราบว่าองค์กรได้มีการดำเนินการบางอย่างเกี่ยวกับประเด็นนี้แล้ว ซึ่ง จะเกี่ยวเนื่องไปถึงการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ การได้คะแนนในช่วงนี้แสดงให้เห็นถึงการ สื่อสารภายในองค์กรที่อยู่ในระดับดี พนักงานรับทราบถึงแผนการดำเนินงานขององค์กรว่าเป็น อย่างไร แต่องค์กรก็ไม่ควรนิ่งนอนใจ กิจกรรมต่าง ๆ ควรจะต้องดำเนินไปตามแผนที่วางไว้เพื่อ คงไว้ซึ่งแรงผลักดันและการสนับสนุนจากพนักงาน

หากคะแนนเท่ากับหรือมากกว่า 3.4 คะแนน แต่น้อยกว่า 4.2 คะแนน หมายความว่า ความ พร้อมขององค์กรอยู่ในระดับสูง พนักงานมองเห็นองค์กรกำลังปฏิบัติตามแผนเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย ที่วางไว้ในประเด็นนี้ การได้คะแนนในช่วงนี้แสดงว่า พนักงานเห็นว่าผู้บริหารมีความสามารถที่ จะทำให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นได้จริงและไม่ได้เป็นเพียงคำมั่นสัญญาที่ไร้ความหมาย นอกจากนี้การที่ สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพยังแสดงให้เห็นถึงระบบการสื่อสาร นโยบายที่ดีภายในองค์กร

หากคะแนนเท่ากับหรือมากกว่า 4.2 คะแนน หมายความว่า ความพร้อมขององค์กรอยู่ใน ระดับสูงมาก พนักงานรับรู้ได้ถึงผลลัพธ์ของการดำเนินการต่าง ๆ ในประเด็นนี้ ไม่เพียงแค่ว่ารับรู้ถึง ความพยายามขององค์กรในการสื่อสารนโยบายเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เท่านั้น แต่ยังมีส่วนร่วมใน กิจกรรมต่าง ๆ นั้นด้วย การได้ระดับคะแนนในช่วงนี้แสดงให้เห็นถึงระบบการสื่อสารภายใน องค์กรที่มีความเข้มแข็งสูง ทำให้พนักงานมีแรงผลักดันที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามแผนงานเพื่อที่จะ บรรลุผลลัพธ์อันสูงสุด

ส่วนคะแนนที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายตามระดับคะแนนยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (กฤษชาติ เวชสาร, 2545)

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 – 1.49	ไม่เห็นด้วย
1.50 – 2.49	เห็นด้วยน้อย
2.50 – 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด

ความหมายของความคิดเห็น

ไม่เห็นด้วย	หมายถึง พนักงานไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าองค์กรมีความพร้อม
เห็นด้วยน้อย	หมายถึง พนักงานเห็นด้วยเล็กน้อยว่าองค์กรมีความพร้อม
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง พนักงานเห็นด้วยปานกลางว่าองค์กรมีความพร้อม
เห็นด้วยมาก	หมายถึง พนักงานเห็นด้วยว่าองค์กรมีความพร้อมมาก
เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง พนักงานเห็นด้วยว่าองค์กรมีความพร้อมมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541) ใช้เกณฑ์ดังนี้
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 - 0.999 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อความพร้อมขององค์กรไม่มีความแตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า 1.000 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อความพร้อมขององค์กรมีความแตกต่างกันมาก

นอกจากนี้จะมีการใช้เครื่องมือทางสถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistics) มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การเปรียบเทียบความแตกต่างภายในกลุ่มตัวอย่าง (T-Test) การเปรียบเทียบความแตกต่าง ANOVA และการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Analysis)

จึงสามารถสรุปเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด แสดงดังตาราง 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ส่วนที่ 1 : การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความถี่ (Frequency) ➤ ร้อยละ (Percentage)
ส่วนที่ 2 : การวิเคราะห์ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อมของบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), สำนักงาน ปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความถี่ (Frequency) ➤ ร้อยละ (Percentage) ➤ ค่าเฉลี่ย (Mean) ➤ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
ส่วนที่ 3 : การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพร้อมต่อ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), สำนักงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ความถี่ (Frequency) ➤ ร้อยละ (Percentage) ➤ ค่าเฉลี่ย (Mean) ➤ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ➤ T-Test ➤ ANOVA ➤ LSD Post-Hoc Test

สัญลักษณ์ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ในการศึกษานี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันสำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลดังตารางที่ 3.3 – 3.10

ตารางที่ 3.3 แสดงสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย

สัญลักษณ์	ความหมาย
STG	ความพร้อมขององค์กรด้านกลยุทธ์ (Strategy)
STR	ความพร้อมขององค์กรด้านโครงสร้าง (Structure)
SYS	ความพร้อมขององค์กรด้านระบบ (System)
SKI	ความพร้อมขององค์กรด้านทักษะ (Skill)
STA	ความพร้อมขององค์กรด้านการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)
STY	ความพร้อมขององค์กรด้านสไตล์การทำงาน (Style)
SHA	ความพร้อมขององค์กรด้านคุณค่าร่วมกันของสมาชิกในองค์กร (Shared Value)

ตารางที่ 3.4 แสดงสัญลักษณ์ด้านกลยุทธ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย

สัญลักษณ์	ความหมาย
	ตัวแปรความพร้อมขององค์กรด้านกลยุทธ์ (Strategy)
STG1	กิจกรรมเสริมความรู้ต่าง ๆ เชื่อมโยงกับเป้าหมาย [1]
STG2	การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาศักยภาพพนักงาน [8]
STG3	การประเมินผลและติดตามผลการดำเนินแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง [15]
STG4	ความเข้าใจตำแหน่งทางการตลาดของตนเอง [22]
STG5	ความสำเร็จอันเกิดจากความสามารถในการส่งมอบสินค้าและบริการที่เป็นเลิศ [29]

ตารางที่ 3.5 แสดงสัญลักษณ์ด้านโครงสร้างที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย

สัญลักษณ์	ความหมาย
	ตัวแปรความพร้อมขององค์กรด้านโครงสร้าง (Structure)
STR1	การให้พนักงานปฏิบัติงานเป็นทีมมากขึ้น [2]
STR2	การให้คุณค่ากับผลงานมากกว่าตำแหน่งงาน [9]
STR3	การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมไม่ทำบริษัทเสียภาวะสมดุล [16]
STR4	การประเมินโดยใช้ข้อเท็จจริงจากธรรมชาติของงานมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว [23]
STR5	รูปแบบการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ [30]

ตารางที่ 3.6 แสดงสัญลักษณ์ด้านระบบที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย

สัญลักษณ์	ความหมาย
	ตัวแปรความพร้อมขององค์กรด้านระบบ (System)
SYS1	การไม่พึ่งพา Key Man เพียงไม่กี่คน [3]
SYS2	ข้อมูลที่จำเป็นได้รับการสื่อสาร จัดการ และนำไปใช้อย่างเหมาะสม [10]
SYS3	กระบวนการตรวจสอบการทำงานให้มีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก [17]
SYS4	การพัฒนาพนักงานส่งเสริมความงอกงามส่วนบุคคล คุณค่าของงาน และการเรียนรู้ด้วยตัวเอง [24]
SYS5	ความเข้าใจถึงผลกระทบของการตัดสินใจของตนเองต่อผู้อื่น [31]

ตารางที่ 3.7 แสดงสัญลักษณ์ด้านทักษะที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย

สัญลักษณ์	ความหมาย
	ตัวแปรความพร้อมขององค์กรด้านทักษะ (Skill)
SKI1	ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงเร็ว [4]
SKI2	การให้รางวัลและยกย่องชมเชยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะ [11]
SKI3	พนักงานมีทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด [18]
SKI4	การให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาการส่วนบุคคล [25]
SKI5	การทำงานด้วยความภาคภูมิใจและความต้องการมีส่วนร่วมในความอยู่รอดของบริษัท [32]

ตารางที่ 3.8 แสดงสัญลักษณ์ด้านการจัดคนเข้าทำงานที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย

สัญลักษณ์	ความหมาย
	ตัวแปรความพร้อมขององค์กรด้านการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)
STA1	มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน [5]
STA2	รักษานักงานให้อยู่กับองค์กรได้ [12]
STA3	ไม่ประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะ [19]
STA4	ตำแหน่งงานไม่ถูกปล่อยให้ว่างเป็นเวลานาน [26]
STA5	บรรจุคนที่มีความสามารถเข้าทำงานตามความต้องการของกิจการ [33]

ตารางที่ 3.9 แสดงสัญลักษณ์ด้านสไตล์การทำงานที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย

สัญลักษณ์	ความหมาย
	ตัวแปรความพร้อมขององค์กรด้านสไตล์การทำงาน (Style)
STY1	ผู้จัดการเข้าร่วมในการฝึกสอนและให้ข้อเสนอแนะกับพนักงาน [6]
STY2	สนับสนุนให้พนักงานแสดงความสามารถและความคิดเห็นต่าง ๆ [13]
STY3	ผู้บริหารทำได้อย่างที่พูด [20]
STY4	ผู้บังคับบัญชารับฟังความเห็นที่ตรงไปตรงมาจากพนักงานเป็นประจำ [27]
STY5	ข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้ และเป็นโอกาสดีในการเรียนรู้ [34]

ตารางที่ 3.10 แสดงสัญลักษณ์ด้านคุณค่าร่วมกันของสมาชิกในองค์กรที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและความหมาย

สัญลักษณ์	ความหมาย
	ตัวแปรความพร้อมขององค์กรด้านคุณค่าร่วมกันของสมาชิกในองค์กร (Shared Value)
SHA1	องค์กรมองตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม [7]
SHA2	ความไว้วางใจกันอันเกิดจากความซื่อสัตย์ เปิดเผย และ โอกาสที่เท่าเทียม [14]
SHA3	ดำเนินธุรกิจอย่างซื่อตรง เป็นธรรม และเคารพผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย [21]
SHA4	ความสำเร็จทางการตลาด เกิดจากพนักงานมีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน [28]
SHA5	บรรยากาศการทำงานแบบสนับสนุนกัน เกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ [35]

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ [] ท้ายข้อความ หมายถึง ลำดับของคำถามในแบบสอบถาม

การวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Analysis)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นการนำแบบทดสอบมาตรฐาน ORI มาปรับปรุงเพื่อวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านกลยุทธ์ (Strategy)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STG1	14.68	6.375	.552	.778
STG2	14.96	5.749	.614	.760
STG3	14.77	6.188	.620	.758
STG4	14.64	6.014	.615	.759
STG5	14.39	6.252	.549	.779

ขนาดตัวอย่าง = 306

จำนวนตัวแปร = 5

Alpha = 0.805

จากตารางที่ 3.11 จะได้ค่า Alpha = 0.805 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านกลยุทธ์ (Strategy) อยู่ในระดับดี (George and Mallery, 2006) โดยไม่มีความจำเป็นต้องตัดคำถามข้อใดในแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านโครงสร้าง (Structure)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STR1	13.42	5.589	.280	.627
STR2	14.02	4.977	.410	.564
STR3	14.21	6.459	.019	.793
STR4	13.90	4.721	.453	.542
STR5	13.85	5.254	.377	.582

ขนาดตัวอย่าง = 306

จำนวนตัวแปร = 5

Alpha = 0.682

จากตารางที่ 3.12 จะได้ค่า Alpha = 0.682 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านโครงสร้าง (Structure) อยู่

ในระดับน่าสงสัย แต่ถ้าตัดตัวแปร STR3 ออกไป จะทำให้ค่า Alpha เพิ่มขึ้นเป็น 0.793 และจะทำให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นเป็นระดับยอมรับได้ (George and Mallery, 2006)

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านระบบ (System)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SYS1	14.10	5.718	.039	.786
SYS2	13.66	5.070	.361	.607
SYS3	13.75	4.822	.381	.579
SYS4	13.55	4.727	.403	.575
SYS5	13.55	5.330	.329	.623

ขนาดตัวอย่าง = 306

จำนวนตัวแปร = 5

Alpha = 0.689

จากตารางที่ 3.13 จะได้ค่า Alpha = 0.689 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านระบบ (System) อยู่ในระดับน่าสงสัย แต่ถ้าตัดตัวแปร SYS1 ออกไป จะทำให้ค่า Alpha เพิ่มขึ้นเป็น 0.786 และจะทำให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นเป็นระดับยอมรับได้ (George and Mallery, 2006)

ตารางที่ 3.14 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านทักษะ (Skill)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SKI1	14.35	7.355	.112	.821
SKI2	15.00	5.603	.463	.732
SKI3	14.58	6.173	.506	.720
SKI4	14.69	5.440	.515	.707
SKI5	14.23	6.582	.302	.764

ขนาดตัวอย่าง = 306

จำนวนตัวแปร = 5

Alpha = 0.792

จากตารางที่ 3.14 จะได้ว่า Alpha = 0.792 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านทักษะ (Skill) อยู่ในระดับยอมรับได้ แต่ถ้าตัดตัวแปร SKI1 ออกไป จะทำให้ค่า Alpha เพิ่มขึ้นเป็น 0.821 และจะทำให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นเป็นระดับดี (George and Mallery, 2006)

ตารางที่ 3.15 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STA1	13.58	6.532	.263	.577
STA2	13.47	5.909	.376	.530
STA3	13.44	7.343	.027	.734
STA4	13.59	6.150	.285	.561
STA5	13.07	6.848	.241	.590

ขนาดตัวอย่าง = 306

จำนวนตัวแปร = 5

Alpha = 0.655

จากตารางที่ 3.15 จะได้ค่า $\text{Alpha} = 0.655$ แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) อยู่ในระดับน่าสงสัย แต่ถ้าตัดตัวแปร STA3 ออกไป จะทำให้ค่า Alpha เพิ่มขึ้นเป็น 0.734 และจะทำให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นเป็นระดับยอมรับได้ (George and Mallery, 2006)

ตารางที่ 3.16 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านสไตล์การทำงาน (Style)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STY1	13.58	6.532	.422	.808
STY2	13.47	5.909	.403	.804
STY3	13.44	7.343	.412	.804
STY4	13.59	6.150	.570	.767
STY5	13.07	6.848	.321	.824

ขนาดตัวอย่าง = 306

จำนวนตัวแปร = 5

Alpha = 0.835

จากตารางที่ 3.16 จะได้ค่า $\text{Alpha} = 0.835$ แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านสไตล์การทำงาน (Style) อยู่ในระดับดี (George and Mallery, 2006) โดยไม่มีความจำเป็นต้องตัดคำถามข้อใดในแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.17 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านคุณค่าร่วมกันของสมาชิกองค์กร (Shared Value)

ตัวแปร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SHA1	14.41	7.122	.160	.789
SHA2	15.00	6.039	.356	.731
SHA3	14.78	6.145	.285	.749
SHA4	14.82	5.916	.505	.694
SHA5	14.71	5.945	.450	.717

ขนาดตัวอย่าง = 306

จำนวนตัวแปร = 5

Alpha = 0.779

จากตารางที่ 3.17 จะได้ว่าค่า Alpha = 0.779 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านคุณค่าร่วมกันของสมาชิกองค์กร (Shared Value) อยู่ในระดับดี (George and Mallery, 2006) โดยไม่มีความจำเป็นต้องตัดคำถามข้อใดในแบบสอบถาม แม้ว่าการตัดตัวแปร SHA1 จะทำให้ได้ค่า Alpha = 0.789 ซึ่งสูงขึ้น แต่ไม่ได้ทำให้ระดับความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามมากขึ้น

ดังนั้นระดับความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามดั้งเดิมเปรียบเทียบกับค่า Alpha แล้วจึงสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.18

ตารางที่ 3.18 แสดงค่า Cronbach's Alpha Coefficient ของแบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมดั้งเดิมเปรียบเทียบกับค่า Alpha ที่ปรับปรุงแล้ว

ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อม	Cronbach's Alpha	Adjusted Cronbach's Alpha
ด้านกลยุทธ์ (Strategy)	0.805	0.805
ด้านโครงสร้าง (Structure)	0.682	0.793
ด้านระบบ (System)	0.689	0.786
ด้านทักษะ (Skill)	0.792	0.821
ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)	0.655	0.734
ด้านสไตล์การทำงาน (Style)	0.835	0.835
ด้านคุณค่าร่วมกันของสมาชิกในองค์กร (Shared Value)	0.779	0.779
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือโดยรวม	0.954	0.962

ระดับความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามจะเปลี่ยนจาก 0.954 เป็น 0.962 ซึ่งมีค่ามากกว่าเดิม หมายความว่า ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามชุดนี้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น