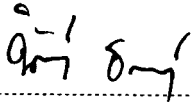


ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะความเป็นผู้นำ
ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
และประสิทธิภาพองค์กร

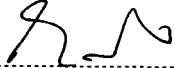
นรภัทร พัชรพรพรรณ

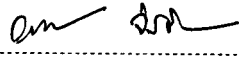
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)
คณะสถิติประยุกต์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ลักษณะความเป็นผู้นำ
ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
และประสิทธิภาพองค์การ
นรภัทร พัชรพรพรรณ
คณะสถิติประยุกต์

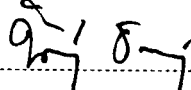
ผู้ช่วยศาสตราจารย์  อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.นิรินท์ ธรรมาภรณ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์  ประธานกรรมการ
(ดร.โอม ศรีนิล)

รองศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.วราภรณ์ จิรัชิตพัฒนา)

รองศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.เยาวดี เต็มชนาภรณ์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.นิรินท์ ธรรมาภรณ์)

อาจารย์  คณบดี
(ดร.ศิริกา ดุษฎีโหนด)
กันยายน 2557

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ลักษณะความเป็นผู้นำ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และประสิทธิภาพขององค์กร
ชื่อผู้เขียน	นายณรภัทร พัทธพรพรรณ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)
ปีการศึกษา	2557

จุดประสงค์ในการก่อตั้งองค์การธุรกิจคือ ธุรกิจสามารถดำเนินการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์การจึงต้องบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำกับเทคโนโลยีซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ในขณะที่หลายๆ องค์การได้นำ Balanced Scorecard มาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ก็ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ในองค์การเช่นเดียวกัน โดยมุ่งหวังที่จะใช้ทั้งสองปัจจัยนี้เพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่จะช่วยให้้องค์การเข้าใจถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยสนับสนุนในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ โดยจะมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์การ และลักษณะความเป็นผู้นำในองค์การเป็นหลัก

การวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บค่าปัจจัยต่างๆ จากกลุ่มตัวอย่าง โดยเนื้อหาในแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของวัฒนธรรม ความเป็นผู้นำ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และประสิทธิภาพขององค์กร และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบหลายตัวแปร ซึ่งจากการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การไม่มีผลกระทบต่อความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ความเป็นผู้นำไม่มีผลต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเช่นเดียวกัน แต่ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยผู้นำแบบนวัตกรมีส่วนสนับสนุนให้

(4)

ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพขององค์กรมากขึ้น

ABSTRACT

Title of Thesis	The Relationship among Organizational Culture, Leadership Style, Information and Communication Technology Competencies, and Organization Efficiency
Author	Mr. Narapat Patcharapornpun
Degree	Master of Science (Information Technology Management)
Year	2014

The objective of a firm is able to maximized efficiency of business operation among economic rivalry. To achieve these objective stakeholders have to manage the relationship between leadership and technology, which are the keys to developing and increasing organization efficiency.

While balanced scorecards are used in many corporations to measure performance, Information and Communication Technology (ICT) is widely used in organizations to increase competitive advantage and differentiate from competitors. This research provides factors which enable organizations to understand the importance of ICT and best utilize ICT to support their business. Therefore, organizational culture and leadership are the primary focal points of this research.

A questionnaire was developed to collect information about the relationship among organizational culture, leadership, ICT competencies and organization efficiency. This research adopted multiple linear regressions as a statistical method to analyses the collected data. The results shown that culture and leadership have no direct impact on ICT competencies, but ICT competencies impact organization efficiency. Innovator act as a moderator of relationship of ICT competencies and organization efficiency.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ ความเมตตา และการช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่าน ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธินันท์ ธรรมากรนนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้โอกาส และสนับสนุน รวมถึงให้คำแนะนำ คำปรึกษาทางวิชาการ หลักการทำงานวิจัยที่ดี และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์และถูกต้อง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ จิรัชิตพัฒนา รองศาสตราจารย์ ดร. เขียวดี เต็มธนาภักดิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ โอม ศรีนิล เป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาเป็นประธานกรรมการและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมถึงคณาจารย์คณะสถิติประยุกต์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คณาจารย์พิเศษจากภายนอก ตลอดจนระลึกถึงคุณครูทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เขียน ขอขอบคุณผู้ที่เผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนผู้ประสานงานและผู้ที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

กราบขอบพระคุณครอบครัวพัชรพรพรรณที่ให้กำลังใจและสนับสนุนด้านการศึกษาเสมอมา ตลอดจนขอบคุณกัลยาณมิตร ดร. พัชรีรา สุวรรณทัต นางสาวกรรณา วัชรธำรงกุล นางสาวไอรินทร์ สิริทศนะวัฒน์ นายสุกอรธ ไตรรัตโนภาส และนางสาวจิตติยา ศัลยพงษ์ ที่ให้ความช่วยเหลือผู้เขียนในด้านต่าง ๆ และขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะสถิติประยุกต์ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือประสานงานให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นรภัทร พัชรพรพรรณ

กันยายน 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 บทนำ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัยและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎีพื้นฐานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ประสิทธิภาพขององค์การ	4
2.2 วัฒนธรรมองค์การ	6
2.3 ลักษณะความเป็นผู้นำ	9
2.4 ความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	13
2.5 สมมุติฐานงานวิจัย	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	19
3.1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	19
3.2 การพัฒนาแบบสอบถาม	21
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการศึกษางานวิจัย	30
4.1 ข้อมูลทั่วไปจากผลการตอบรับแบบสอบถาม	30
4.2 การคำนวณทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS	39
4.3 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ทางสถิติและข้อมูลเพิ่มเติม	41

4.4 การวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	51
บทที่ 5 บทสรุป ข้อจำกัดงานวิจัย และข้อเสนอแนะ	56
5.1 บทสรุป	56
5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	57
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	59
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	67
ภาคผนวก ข. ผลการทดสอบเครื่องมือวิจัย	80
ภาคผนวก ค. รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยจากโปรแกรม SPSS	81
ประวัติผู้เขียน	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 การเปรียบเทียบจำนวนประชากร จำนวนที่ส่งและกลุ่มตัวอย่าง แยกตามกลุ่มธุรกิจการเงิน เทคโนโลยีและอุปโภคบริโภค แบ่งตามประเภท ขององค์กร	20
3.2 ค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	22
3.3 ผลการคำนวณค่าลักษณะความเป็นผู้นำระดับองค์กรขั้นที่ 1	25
3.4 ผลการคำนวณค่าลักษณะความเป็นผู้นำระดับองค์กรขั้นที่ 2	26
3.5 ผลการคำนวณค่าลักษณะความเป็นผู้นำระดับองค์กรขั้นสุดท้าย	27
4.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามการศึกษาจำแนกตามเพศ	30
4.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามการประกอบอาชีพการทำงาน จำแนกตามจำนวนผู้ได้บังคับบัญชา	31
4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามช่วงอายุจำแนกตามเพศ	32
4.4 จำนวนองค์กรกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามวัฒนธรรมองค์กรจำแนกตาม ลักษณะความเป็นผู้นำ	33
4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบ่งตามกลุ่มอุตสาหกรรมจำแนกตามองค์กรประกอบ	34
4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบ่งตามวัฒนธรรมจำแนกตามองค์กรประกอบ	35
4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบ่งตามลักษณะความเป็นผู้นำจำแนกตามองค์กรประกอบ	36
4.8 ค่า Pearson Correlation สำหรับตัวแปรในสมมติฐานที่ 1 และ 2 (N = 32)	38
4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นสมมติฐานข้อที่สาม	39
4.10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมองค์กรที่แบบ	40
4.11 จำนวนวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะความเป็นผู้นำที่สอดคล้อง และไม่สอดคล้องกันพิจารณาตามกรอบแนวคิด CVF	42

4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารแยกตามองค์ประกอบและการสื่อสารระหว่าง ลักษณะความเป็นผู้นำสี่แบบ	44
4.13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบหลายตัวแปร เพื่อหาความผลกระทบของลักษณะความเป็นผู้นำกับประสิทธิภาพขององค์การ ในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต	46
4.14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบหลายตัวแปรเพื่อหาผลกระทบ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเป็นผู้นำที่มีบทบาทนวัตกร กับประสิทธิภาพขององค์การ ในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต	47
4.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบหลายตัวแปรเพื่อหา ความสัมพันธ์ของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศความเป็นผู้นำ ที่มีบทบาทนวัตกรกับประสิทธิภาพขององค์การ ในมุมมองการเรียนรู้ และการเติบโตโดยสร้างตัวแปรเพิ่ม	48
4.16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบหลายตัวแปร เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารกับประสิทธิภาพขององค์การ ในมุมมองการเรียนรู้ และการเติบโต	50
4.17 คะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารแบ่งตามประเภทขององค์การจำแนกตามองค์ประกอบ	51
4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทองค์การกับ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	52
4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทขององค์การ กับตัวแปรย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	53

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1	16
2.2 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2	16
2.3 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3	18
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	18
3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะความเป็นผู้นำ ตามกรอบแนวความคิดคุณค่าในการแข่งขัน (Competing Value Framework, CVF)	27
4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้นำแบบนวัตกรรมและประสิทธิภาพองค์การ	49

บทที่ 1

บทนำ

1.1 บทนำ

เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่นเดียวกับภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้ที่อยู่ในภาคธุรกิจจึงพยายามนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาให้สนับสนุนงานของตน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Porter and Milla, 1985: 156; Watcharong Paenpluem and Nithinant Thammakoranonta, 2012: 57)

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ถูกใช้ในธุรกิจทุกประเภท โดยธุรกิจแต่ละประเภทมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (Watcharong Paenpluem and Nithinant Thammakoranonta, 2012: 60) ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องมีความสำคัญ ระบบสารสนเทศจึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อที่จะช่วยสนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจและเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังเข้ามามีส่วนช่วยเป็นอย่างมากในการวางแผนการทำงาน โดยเฉพาะข้อมูลเชิงลึกของลูกค้าที่จะทำให้ห้องการค้า พนักงานฝ่ายการตลาดและฝ่ายขายเข้าใจและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ (Khurram, 2008: 353) นอกเหนือจากการใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนกิจกรรมภายนอกกับลูกค้าของบริษัทแล้วบริษัทยังนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายก็ถูกนำมาใช้งานกันอย่างแพร่หลายเช่นกัน ซึ่งระบบสารสนเทศเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการทำงาน โดยในแต่ละองค์กรต่างมีการใช้งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์กร

มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการใช้งานสารสนเทศ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่จะสนับสนุน หรือสร้างจุดอ่อนที่จะทำให้การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้นั้นสำเร็จลุล่วงหรือล้มเหลว (Bingi, Sharma and Godla, 1999; Esteves and Pastor, 2000; Krumbholz, Galliers and Maiden, 2000; Krumbholz and Maiden, 2001; Soh, Kien and Tay-Yap, 2000 Quoted in Ifendredo, 2007: 30)

ธุรกิจแต่ละประเภทมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (Chatman and Jehn, 1994: 544; Cameron and Quinn, 2006: 75) ปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเกิดและการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างานหรือผู้นำในองค์กร ในปี 1982 Kennedy and Deal ได้ระบุเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในหนังสือชื่อ Corporate Culture ว่า วัฒนธรรมองค์กรเกิดขึ้นตามธรรมชาติของบุคลากรที่สังกัดในองค์กร ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยหนึ่งคือ ลักษณะความเป็นผู้นำ (Leadership Style) (Mozaffari, 2008: 679) โดยลักษณะความเป็นผู้นำแต่ละแบบจะมีความเหมาะสมกับแต่ละวัฒนธรรม (Cameron and Quinn, 2006: 128)

ถึงแม้ว่าการนำสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์กรจะมีประโยชน์ต่อองค์กรมาก แต่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นั้นต้องใช้การลงทุนจำนวนมากเช่นเดียวกัน และในการนำมาใช้งานต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กรโดยตรง ดังนั้นเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์กรจนนำไปสู่ความขัดแย้งภายในองค์กรและส่งผลให้ประสิทธิภาพในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กรลดลง จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะความเป็นผู้นำ เป็นต้น รวมถึงความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ในองค์กร ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรให้ความสำคัญ ตระหนักถึงและนำปัจจัยเหล่านี้ไปเป็นส่วนสนับสนุนในการพิจารณาวางแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเพื่อให้การลงทุนทางเทคโนโลยีและสารสนเทศนั้นไม่สูญเปล่า ตลอดจนเกิดประโยชน์และผลดีต่อองค์กรได้มากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัยและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะความเป็นผู้นำ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และประสิทธิภาพองค์กร ในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร การจัดสรรบุคลากรที่มีลักษณะความเป็นผู้นำที่เหมาะสมกับโครงการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยนี้จะมุ่งเน้นเรื่องการหาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะความเป็นผู้นำ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต โดยเลือกบริษัทที่ประกอบกิจการอยู่ในประเทศไทยในกลุ่มธุรกิจการเงิน เทคโนโลยี อุตสาหกรรม โดยมียุทธศาสตร์ประกอบกิจการในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

บทที่ 2

ทฤษฎีพื้นฐานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประสิทธิภาพขององค์กร

ในอดีตที่ผ่านมา การวัดประสิทธิภาพขององค์กรจะพิจารณาเพียงด้านการเงินเท่านั้น เช่น สถานะการเงินของบริษัท กำไร ขาดทุน ซึ่งเป็นการวัดที่บอกสถานการณ์ในอดีตแต่ไม่สามารถแสดงถึงศักยภาพและแนวโน้มของบริษัทในอนาคต Kaplan and Norton จึงพยายามเริ่มคิดค้นเครื่องมือใหม่ ที่เรียกว่า Balanced Scorecard ซึ่งจะมีมุมมองด้านการเงิน (The Financial Perspective) และเพิ่มมุมมองอื่นๆ นอกเหนือจากมุมมองด้านการเงินเข้าไปประกอบในการวัดประสิทธิภาพซึ่งได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า (The Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายในและการทำงาน (The Business Process/Internal Operation Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (The Learning and Growth Perspective) ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจสถานะของบริษัทได้ในหลาย ๆ มุมมองอย่างถูกต้องและกระชับ (Kaplan and Norton, 1992: 172) การวัดประสิทธิภาพในแต่ละด้านมีดังนี้

1) ด้านการเงิน (The Financial Perspective) การวิเคราะห์ผลประกอบการทางด้านการเงินสามารถแสดงถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้ โดยเครื่องมือที่ใช้อย่างแพร่หลายและง่ายที่สุด คือ งบดุลและงบกำไรขาดทุน เทคนิคการวิเคราะห์สามารถทำได้โดยการวัดการเปลี่ยนแปลงจากปีหนึ่งไปยังอีกปีหนึ่ง หรือการหาสัดส่วนทางการเงินเพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีตขององค์กรหรือองค์กรอื่น ๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

2) ด้านลูกค้า (The Customer Perspective) เมื่อมองภายในขององค์กรเอง ลูกค้าอาจจะหมายถึงลูกค้าภายในองค์กร เช่น หน่วยงานขายที่ใช้ระบบขายที่พัฒนาโดยหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น เราสามารถวัดประสิทธิภาพด้านลูกค้าจากความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบสารสนเทศที่ใช้งาน เช่น ด้านความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน เป็นต้น

3) ด้านกระบวนการภายในและการทำงาน (The Business Process/ Internal Operation Perspective) เป็นการวัดการจัดการภายในองค์กร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและ

ผลประกอบการทางการเงิน เช่น การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้วิเคราะห์แนวโน้มการขายสินค้าทำให้สามารถประมาณปริมาณของสินค้าในคลังที่ต้องสำรองไว้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการสำรองสินค้า เป็นต้น

4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (The Learning and Growth Perspective) เป็นการวัดประสิทธิภาพในการสร้างความรู้ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น การนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการจัดการความรู้ในองค์กร ให้บุคลากรในองค์กรได้ศึกษาเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพของตนเองซึ่งส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงาน

การวัดประสิทธิภาพขององค์กรสามารถทำได้ในหลายด้าน โดยในแต่ละด้านสามารถปรับเปลี่ยนตามเป้าหมายขององค์กร หน่วยงาน และยุทธศาสตร์ขององค์กรในช่วงเวลานั้นได้ตามความเหมาะสม (Kaplan and Norton, 1993: 147) ด้านการเงินจะเป็นสิ่งที่จับต้องได้และจำเป็นต่อธุรกิจ ด้านลูกค้าจะเป็นตัวกำหนดลักษณะหรือรูปแบบของสินค้าและบริการ ด้านกระบวนการภายในจะเป็นการกำหนดเป้าหมายในการสร้างความแตกต่างและเพิ่มคุณค่าของสินค้าและบริการต่อลูกค้า

เนื่องจากประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และการเติบโตเป็นปัจจัยที่เป็นพื้นฐานที่ส่งผลต่อเนื่องไปยังประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายใน และกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกับประสิทธิภาพด้านลูกค้า และการมีลูกค้าที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพด้านการเงิน (Kaplan and Norton, 2000: 175) นอกจากนี้ Tippins และ Sohi (2003: 743) ระบุว่า การเรียนรู้และการเติบโตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพขององค์กร และความสำเร็จในการจัดการความรู้ จะนำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร (พยัคฆ์ วัฒนศิริ, 2550: 20)

การวัดประสิทธิภาพขององค์กรในด้านการเรียนรู้และการเติบโตซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถหลัก (Core Competency) และทักษะ (Skills) ขององค์กรในปัจจุบัน (Kaplan and Norton, 2000: 175) และเป็นที่ต้องการจะต้องพิจารณาในการวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ขององค์กร (Kaplan and Norton, 1993: 137) ตลอดจนเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและสร้างคุณค่าของตัวเองได้อย่างต่อเนื่องในการนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อแข่งขันในธุรกิจได้ (Kaplan and Norton, 2000: 168)

นอกจาก Kaplan และ Norton แล้วแนวความคิดเรื่องประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโตที่น่าสนใจอีกแนวความคิดหนึ่งคือแนวความคิดเรื่องการวัดประสิทธิภาพขององค์กรด้านการเรียนรู้ของ Marsick และ Watkins (2003: 136) โดยทั้งสองได้พัฒนาแนวความคิดเรื่องการวัดประสิทธิภาพขององค์กรด้านการเรียนรู้ขององค์กร โดยแบ่งการเรียนรู้เป็นเจ็ดด้านได้แก่ การเรียนรู้อย่าง

ต่อเนื่อง (Continuous Learning), การสอบถามพูดคุย (Inquiry and Dialogue), การทำงานและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Collaboration and Team Learning), การสร้างระบบ (Create System), การให้อำนาจ (Empower People), การเชื่อมโยงภายในองค์กร (Connect the Organization), ผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Leadership), ประสิทธิภาพทางการเงิน (Financial Performance), ประสิทธิภาพของความรู้ (Knowledge Performance) แนวความคิดนี้ยังครอบคลุมการเรียนรู้ขององค์กรในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับทีมงาน ระดับองค์กร (Redding, 1997 quoted in Yang, B., Watkins K. E., Marsick, V, 2004: 35)

การเลือกใช้แนวความคิดของ Marsick and Watkins เนื่องจากมีความครอบคลุมกับแนวคิดเรื่องการเรียนรู้ขององค์กร (Ortenblad, 2002 quoted in Yang B. et al, 2004: 35) และแนวความคิดนี้มีการพัฒนามาจากกรอบแนวความคิดด้านวัฒนธรรมองค์กร (Yang B. et al, 2004: 35) ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การวิจัยนี้มีความสำคัญ

2.2 วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรม (Culture) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง “สิ่งที่ทำความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมในการแต่งกาย, วิถีชีวิตของหมู่” และองค์กร หมายถึง “ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงาน เดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หรือในตราสารจัดตั้งซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์กรของ รัฐบาล หน่วยงานเอกชน”

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งที่ทำให้ความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะหรือกิจการที่ประกอบขึ้นเป็นหน่วยงานเพื่อดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีผู้ที่ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรอื่น ๆ อีก เช่น เป็นความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ ความคาดหวังที่องค์กรกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแบบแผนปฏิบัติร่วมกันขององค์กรขององค์กร (สมจินตนา คุ่มภัย, 2553: 1) หรือการสร้างค่านิยมและความเชื่อ ซึ่งสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานให้ความสนใจ

หนังสือเรื่อง Organizational culture and Leadership ของ Schein (2004: 25) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมในหลากหลายด้าน รวมถึงแนวความคิดเรื่องระดับของวัฒนธรรม โดยในระดับแรกจะเป็นวัฒนธรรมที่สังเกตเห็นได้หรือแสดงออกชัดเจน เช่น การแต่งกาย กฎเกณฑ์ในการทำงาน ในระดับที่สองวัฒนธรรมจะอยู่ในรูปแบบของ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ พันธกิจ ที่องค์กรแสดงออกสู่สาธารณะ และระดับสุดท้ายจะอยู่ในรูปแบบของ ความเชื่อที่อยู่ภายในใจ ไม่มีรูปร่าง ซึ่งเป็น

รากฐานของค่านิยมและพฤติกรรมร่วมของสมาชิกในองค์กร โดยมักจะเกี่ยวข้องกับปรัชญาทั่วไป เช่น ความถูกต้อง ความยุติธรรม เป็นต้น โดยระดับสุดท้ายนี้จะเห็นได้ยากที่สุด

Cameron และ Quinn (2006: 34) ได้พัฒนารอบของวัฒนธรรมองค์กรโดยสร้างขึ้นบนแนวความคิดของ Competing Values Framework (Quinn and Rohrbaugh, 1983: 369) ที่พัฒนาจากการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร โดยกรอบแนวความคิด Competing Value Framework ประกอบขึ้นจากค่านิยมองค์กรสองด้าน ได้แก่

ค่านิยมที่หนึ่ง คือ ค่านิยมด้านกลยุทธ์ขององค์กรว่า มีการมุ่งเน้นภายในและการบูรณาการ (Internal Focus and Integration หรือ Internal) หรือมุ่งเน้นภายนอกและสร้างความแตกต่าง (External Focus and Differentiation หรือ External) โดยการมุ่งเน้นภายในและการบูรณาการจะเป็นการทำความเข้าใจตนเองว่าองค์กรของตนมีศักยภาพด้านใด หรือให้ความสนใจในสิ่งที่ตนเองทำ ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในทางตรงกันข้ามการมุ่งเน้นภายนอกจะเป็นการทำความเข้าใจบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า ว่ามีความต้องการเช่นไรและตอบสนองความต้องการนั้นเพื่อให้้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ค่านิยมที่สอง คือ ค่านิยมด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรว่า องค์กรมีการบริหารแบบเน้นความยืดหยุ่น มีความเป็นปัจเจกมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผู้อื่น (Flexibility and Individuality หรือ Flexibility) หรือเน้นความมั่นคง มีการควบคุม (Stability and Control หรือ Control) โดยการบริหารงานที่เน้นความยืดหยุ่นนั้นจะเน้นการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆอย่างรวดเร็ว และในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีการบริหารงานที่เน้นความมั่นคงนั้นจะคงไว้ด้วยระเบียบแบบแผนที่องค์กรเป็นคำกำหนด

จากค่านิยมขององค์กรทั้งสองด้านดังกล่าว ทำให้เกิดวัฒนธรรมซึ่งอ้างอิงเป็นวัฒนธรรมเด่น 4 ชนิด ได้แก่ วัฒนธรรมแบบราชการ (Hierarchy Culture), วัฒนธรรมแบบเน้นความสัมพันธ์ (Clan Culture), วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง (Adhocracy Culture) และ วัฒนธรรมแบบการตลาด (Market Culture) รูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรทั้งสี่แบบนี้มีรายละเอียดดังนี้

1) วัฒนธรรมแบบราชการ (Hierarchy Culture) มีที่มาจากแนวคิดของ Weber, Taylor และ Ford (สมจินตนา กุ่มภัย, 2553: 7) คือ องค์กรมีโครงสร้างหลายระดับ มีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ มีความเป็นทางการสูงและเน้นการทำตามระเบียบแบบแผนที่ได้วางไว้ งานที่ทำมักเป็นงานประจำ มีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ในวัฒนธรรมองค์กรลักษณะนี้ให้ความสำคัญกับความเชื่อถือได้ (Reliability) ความมั่นคง การควบคุมตามสายการบังคับบัญชา ลักษณะภายในองค์กรจะมีความยืดหยุ่นต่ำ ดำเนินการล่าช้าและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2) วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ (Clan Culture) เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับตัวบุคคลหรือพนักงานมากกว่างาน มุ่งให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นภายในและเป็นกันเองมากกว่าเสถียรภาพและการควบคุมแบบวัฒนธรรมแบบราชการหรือแบบการตลาด จากการศึกษาจำนวนมากในยุค 1970 และ 1980 (Ouchi, 1981 อ้างถึงใน สมจินตนา คุ่มภัย, 2553: 20) ได้เขียนหนังสือชื่อ Theory Z : How American Business Can Meet the Japanese Challenge พบว่า วัฒนธรรมการทำงานแบบอเมริกันจะให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจก (Individualism) หรือความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ตรงข้ามกับ วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมและรับผิดชอบร่วมกัน (Collaboration) รวมทั้งสร้างบรรยากาศการทำงานที่ร่วมมือร่วมใจ ความซื่อสัตย์ต่อกลุ่ม ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นทำให้องค์กรเปรียบเหมือนครอบครัวขนาดใหญ่ โดยที่ผู้นำขององค์กรมีหน้าที่เหมือนบิดามารดาที่ทำหน้าที่ทั้งให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษา คอยช่วยเหลือและส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนกลุ่มพนักงานจะทำงานด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มีความอบอุ่น โกลีชิดสนิทสนมกันเหมือนพี่น้อง วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ทำให้มีความยืดหยุ่นภายในองค์กรสูง

3) วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง (Adhocracy Culture) เป็นลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่มีความยืดหยุ่นสูงมาก ให้ความสำคัญกับการปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ลักษณะผู้นำก็มีลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง หรือ Transformation Leadership ผู้นำมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับองค์กรด้วยการกระตุ้นพนักงานให้กล้าเสี่ยง กล้าทดลองคิดทำในสิ่งใหม่และเน้นการให้รางวัลผลตอบแทนแก่ผู้ที่ริเริ่มสร้างสรรค์เป็นพิเศษ ส่วนพนักงานจะมีรูปแบบการเรียนรู้ผ่านการทดลองและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้แก่องค์กรเพื่อแก้ปัญหาที่องค์กรกำลังเผชิญให้สำเร็จลุล่วง ลักษณะขององค์กรประเภทนี้มีโครงสร้างหลวม ๆ แบบเมทริก (Matrix Structure) มีการทำงานข้ามสายงานเพื่อการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ ทำงานเป็นทีม ให้อิสระในการตัดสินใจแก่พนักงาน รวมทั้งองค์กรสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างรวดเร็วและยังกำหนดการทำงานให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงด้วย

4) วัฒนธรรมแบบการตลาด (Market Culture) วัฒนธรรมประเภทนี้เชื่อว่านอกจากพนักงานจะบรรลุเป้าหมายงานที่ตั้งไว้ได้แล้ว ตัวพนักงานเองก็สามารถบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลได้เช่นกัน จึงให้คุณค่ากับผลลัพธ์จากการทำงาน พนักงานก็แข่งขันกันทำงานเพื่อให้งานของตนบรรลุเป้าหมาย มีความต้องการมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จทั้งเป้าหมายงานและเป้าหมายส่วนบุคคล โดยอาศัยการสนับสนุนส่งเสริมจากผู้นำและกระตุ้นด้วยคู่แข่ง มีการบริหารจัดการโดยยึดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการบรรลุ รวมทั้งมีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน ลักษณะ

องค์กรเช่นนี้ ให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานตามความสามารถของพนักงาน การบรรลุเป้าหมายและประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าการยึดอำนาจหน้าที่หรือกระบวนการ องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบการตลาด จะทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี

ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้นำกรอบแนวความคิดด้านวัฒนธรรมองค์กร Cameron และ Quinn (2006: 34) มาใช้งาน เพราะว่านอกจากกรอบแนวความคิด Competing Value Framework จะใช้ในการสร้างกรอบทางวัฒนธรรมแล้ว กรอบแนวความคิดยังถูกนำไปใช้เป็นพื้นฐานแนวคิดเรื่องบทบาทของความเป็นผู้นำในลักษณะต่าง ๆ รวมถึงมีการเชื่อมโยงไปยังลักษณะความเป็นผู้นำ (Cameron and Quinn, 2006: 36) รายละเอียดของลักษณะความเป็นผู้นำจะกล่าวถึงในหัวข้อลักษณะความเป็นผู้นำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีงานวิจัยสำคัญหลายชิ้นที่ได้เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งในอดีตภาคธุรกิจไม่ได้ให้ความสำคัญ และเชื่อว่าวัฒนธรรมองค์กรไม่สามารถบริหารจัดการได้ แต่ในปัจจุบันภาคธุรกิจได้ตระหนักว่าวัฒนธรรมองค์กรสามารถบริหารจัดการได้ และลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัดสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Barney, 1986: 663) ในขณะเดียวการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงถึงความได้เปรียบในการแข่งขันเช่นกัน (Armbrecht et al, 2001 อ้างถึงใน พยัต วุฒติรงค์, 2550: 5; BellDe Tienne and Jackson, 2001 อ้างถึงใน พยัต วุฒติรงค์, 2550: 5; Buckley and Carter, 1999 อ้างถึงใน พยัต วุฒติรงค์, 2550: 5; Inkpen, 1996 อ้างถึงใน พยัต วุฒติรงค์, 2550: 5; Marshall, Prusak and Shpilberg, 1996 อ้างถึงใน พยัต วุฒติรงค์, 2550: 5)

Leidner and Kayworth (2006: 363) ได้ทบทวนงานวิจัยด้านวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีจำนวน 82 งาน สรุปได้ว่า งานวิจัยในระดับองค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการหารูปแบบวัฒนธรรมที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อผู้ใช้และความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในองค์กร (Harper and Utley, 2001; Kanungo, 1998; McDermott and Stock, 1999; Tolsby 1998 Quote in Leidner and Kayworth, 2006: 364) และ มีงานวิจัยที่เน้นการศึกษาวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงกับความสำเร็จของงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ (Baltahazard and Cooke, 2003; Chow et al, 2000; DeLong and Fahey 2000; Yoo and Torrey 2002; Alavi et al, 2004 Quoted in Leidner and Kayworth, 2006: 368)

นอกจากนี้วัฒนธรรมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กรนั้น (Ifenedo, 2007: 38; Iivari, J. and Huisman, 2007: 35; Martinsons, Davison and Martinsons, 2009: 122)

2.3 ลักษณะความเป็นผู้นำ

“ผู้นำ คือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม สามารถนำพาให้กลุ่มปฏิบัติงานสำเร็จและบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร” จากในอดีตถึงปัจจุบันมีการแบ่งออกเป็นกลุ่มทฤษฎีใหญ่ๆ คือ ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait theories) ทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories) ทฤษฎีผู้นำเชิงสถานการณ์ (Contingency Theories) (Robbins, 2013: 369 - 373)

1) ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait theories) เป็นการพิจารณาคูณสมบัติของผู้นำ (Trait) เช่น ทักษะ (Skill) บุคลิกภาพ (Personality) รูปร่างหรือลักษณะทางกายภาพ เชื่อว่า บุคคลเป็นผู้นำโดยกำเนิด เช่น สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า Napoleon Nelson Mandela หรือ Steve Jobs เป็นต้น (Robbins, 2013: 369)

Stogdill (1984: 35-71) ได้ทบทวนการศึกษาคูณลักษณะของผู้นำที่ศึกษาระหว่างปี ค.ศ. 1904 - 1948 จำนวน 124 เรื่อง พบว่าคุณลักษณะของผู้นำที่ช่วยให้กลุ่มสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้มีดังนี้ ความเฉลียวฉลาด (Intelligence) ความพร้อม (Alertness to the Need of Others) ความเข้าใจในงาน (Understanding of the Task) ความริเริ่มและมุ่งมั่นในการแก้ปัญหา (Initiative and Persistence in Dealing with Problems) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) ความต้องการที่จะรับผิดชอบ (Desire to Accept Responsibility) ความเหนือกว่าและสามารถควบคุม (Occupy a Position of Dominance and Control)

การศึกษากภาวะผู้นำโดยยึดด้านคุณลักษณะเป็นเกณฑ์นั้นพบว่า มีจุดอ่อนอยู่อย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ ประการแรกไม่พบว่ามีคุณลักษณะใดมีความเป็นสากลที่สอดคล้องกับการเป็นผู้นำได้ดีในทุกสถานการณ์ ประการที่สองคุณลักษณะของผู้นำมักใช้ได้ดีกับสถานการณ์ที่ขาดความชัดเจน (Weak Situation) แต่ในสถานการณ์ที่มีความชัดเจน (Strong Situation) เช่น เป็นองค์การแบบทางการที่มีโครงสร้าง กฎระเบียบชัดเจนที่ปฏิบัติแน่นอน ในสถานการณ์เช่นนี้ คุณลักษณะของผู้นำมีความสำคัญลดลง ประการที่สามยังขาดความชัดเจนในแง่ความเป็นเหตุและผลต่อกัน เช่น ผู้นำมีความเชื่อมั่นตนเองมาก่อน หรือว่าเมื่อประสบความสำเร็จในงานแล้วส่งผลให้ผู้นำมีความมั่นใจตนเอง เป็นต้น ประการสุดท้าย คุณลักษณะนั้นเหมาะเป็นเครื่องบ่งบอกถึงความเป็นผู้นำมากกว่าการใช้เป็นเครื่องมือแยกคนที่เป็ผู้นำออกจากคนที่ไม่ใช่ผู้นำ

2) ทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories) ในช่วงปลายทศวรรษ 1940 นักวิจัยส่วนใหญ่เปลี่ยนแนวคิดในการศึกษากภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นด้านคุณลักษณะไปสู่การศึกษากภาวะผู้นำในเชิงกระบวนการและกิจกรรมของผู้นำซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจน เรียกว่า การศึกษากภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม โดยพิจารณาว่า มีพฤติกรรมใดบ้างที่ผู้นำที่ประสบความสำเร็จแตกต่างจากผู้นำ

ที่ไม่ประสบความสำเร็จ การศึกษาภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมที่จะกล่าวถึงในที่นี้มี 2 ทฤษฎี ได้แก่ การศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยโอไฮโอสเตต (Ohio State Studies) การศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies)

คณะนักวิจัยของมหาวิทยาลัยโอไฮโอสเตต สหรัฐอเมริกา ได้สรุปผลการวิจัยโดยจำแนกพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจสัมพันธ์ (Initiating Structure) เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกต่อผู้ตามโดยมุ่งที่ความสำเร็จขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างของงานและองค์การ การกำหนดคุณลักษณะของงานที่ต้องการ การกำหนดบทบาทของผู้นำและผู้ตาม การมอบหมายงานและความรับผิดชอบ การกำหนดวิธีสื่อสาร การกำหนดกระบวนการและวิธีการทำงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งความสำเร็จของงาน โดยผู้ตามมีโอกาสได้เรียกร้องหรือเสนอแนะทางการทำงานได้น้อยมาก ด้านมิตรสัมพันธ์ (Consideration) เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่ให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ตามในแง่การยอมรับความคิด การให้ความไว้วางใจ การแสดงความชื่นชม และรับฟังปัญหาของผู้ตามอย่างตั้งใจ การรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ตามเพื่อประกอบการตัดสินใจ การแสดงความเอื้ออาทรห่วงใยต่อปัญหาและความต้องการของลูกน้อง เป็นต้น (Robbins, 2013: 371)

นอกจากการศึกษาภาวะผู้นำที่โอไฮโอสเตตแล้ว คณะนักวิจัยของมหาวิทยาลัยมิชิแกน ก็ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำเช่นเดียวกัน โดยจำแนกพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งผลผลิต (Production - Centered Leaders) ซึ่งเป็นผู้นำที่แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกระบวนการที่นำไปสู่การผลิต เช่น พฤติกรรมในการกำหนดมาตรฐานการจัดแบ่งงาน การอธิบายขั้นตอนและวิธีการทำงาน การนิเทศตรวจสอบการปฏิบัติงานของคน ทั้งนี้เพื่อประกันความสำเร็จของงาน กับพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งคนงาน (Employee - Centered Leaders) เป็นผู้นำที่แสดงพฤติกรรมต่อพนักงานด้วยการกระตุ้นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงาน พฤติกรรมของผู้นำจะแสดงออกด้วยการไว้วางใจ เคารพต่อกัน ใช้วิธีจูงใจต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาสูง (Robbins, 2013: 371-372)

3) ทฤษฎีผู้นำเชิงสถานการณ์ (Contingency Theories) ในปี 1967 Fiedler ได้พัฒนาทฤษฎีผู้นำเชิงสถานการณ์ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำองค์การ (Leader - Member Relation) หมายถึง ระดับความไว้วางใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์การและผู้นำ 2) โครงสร้างของงาน (Task Structure) หมายถึง ความชัดเจนของเป้าหมายในการทำงาน การมีมาตรฐาน การมีระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจนง่ายขึ้น 3) อำนาจที่ตามตำแหน่ง (Position Power) หมายถึง ระดับของการให้รางวัล และการลงโทษ ที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีผู้นำเชิง

สถานการณ์ ของ Fiedler จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาสถานการณ์ที่เป็นที่พึงพอใจมากที่สุด สำหรับรูปแบบภาวะผู้นำในสถานการณ์หนึ่ง ๆ (Robbins, 2013: 373)

นอกจากนี้ในปี 1984 Competing Value Framework (CVF) ที่เป็นกรอบแนวคิดของ วัฒนธรรมองค์การถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานแนวคิดของบทบาทของผู้นำแปดประการ (Quinn, 1984 Quoted in Denison, Hooijberg, and Quinn, 1995: 527) ซึ่งเหมาะสมกับงานวิจัยชิ้นนี้เนื่องจากมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของลักษณะความเป็นผู้นำ (Cameron and Quinn, 2006: 36) และกล่าวถึงลักษณะความเป็นผู้นำที่เหมาะสมในแต่ละลักษณะวัฒนธรรมองค์การ (Cameron and Quinn, 2006: 128)

ผู้นำทั้งแปดแบบ ได้แก่ บทบาทผู้สั่งการ (Director), บทบาทผู้ผลิต (Producer), บทบาทผู้ตรวจสอบ (Monitor), บทบาทผู้ประสานงาน (Coordinator), บทบาทผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator), บทบาทพี่เลี้ยง (Mentor), บทบาทนวัตกรรม (Innovator) และ บทบาทโบรกเกอร์ (Broker) โดยผู้นำแต่ละแบบมีลักษณะดังนี้

1) บทบาทผู้สั่งการ (Director) ผู้นำแบบผู้สั่งการจะเป็นผู้ที่คอยกำหนดปัญหา เป้าหมาย กฎเกณฑ์ นโยบายต่าง ๆ รวมถึงประเมินผลงาน และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ซึ่ง ผู้นำแบบผู้สั่งการจะมีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาท หน้าที่ วัตถุประสงค์ รวมถึงกำหนดความคาดหวังที่ชัดเจน

2) บทบาทผู้ผลิต (Producer) ผู้นำในบทบาทนี้จะรับผิดชอบในส่วนของการผลิตภัณฑ์ หรือบริการต่าง ๆ ขององค์การว่าได้ถูกจัดเตรียมไว้โดยจะพยายามกระตุ้น ส่งเสริม และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ตามเป้าหมาย

3) บทบาทผู้ตรวจสอบ (Monitor/Controller) ผู้นำประเภทนี้จะต้องรู้ข้อมูลรอบด้าน โดยจะคอยติดตามตรวจสอบถึงผลการปฏิบัติงานที่ได้สั่งการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะพัฒนาวิธีการวัดผลการดำเนินการรวมถึงกำหนดเป้าหมายแต่แรกพร้อมตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ

4) บทบาทผู้ประสานงาน (Coordinator) ผู้ประสานงานจะเป็นผู้นำที่ทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อคอยช่วยเหลือในการวางแผน จัดตารางงานและจัดการภายในหน่วยงาน เพื่อให้แน่ใจว่า งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ สามารถดำเนินไปได้ตามลำดับความสำคัญและเกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด

5) บทบาทผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ผู้นำที่ใช้บทบาทนี้จะคอยเป็นผู้ที่ช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การมีความสะดวก เป็นไปโดยง่าย โดยคำนึงถึงพันธกิจของกลุ่มเป็นหลัก ผู้นำกลุ่มนี้จะคอยสนับสนุนการทำงาน การ

แก้ปัญหา การตัดสินใจเป็นทีม กลุ่ม หน่วยงาน โดยจะคอยจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน และสร้างแนวทางในการเรียนรู้ร่วมกัน

6) บทบาทพี่เลี้ยง (Mentor) ผู้นำที่แสดงบทบาทเป็นพี่เลี้ยงจะตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรเป็นอย่างดีในฐานะขององค์ประกอบหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้เคลื่อนไปข้างหน้า ผู้นำแบบพี่เลี้ยงจะทำงานกับบุคลากรที่ต้องการการฝึกสอนคำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานเพื่อให้บุคลากรคนนั้นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์และเกิดความก้าวหน้าในการทำงาน

7) บทบาทนวัตกรรม (Innovator) ผู้นำแบบนวัตกรรม จะเป็นผู้นำที่มีความคิดสร้างสรรค์โดยเป็นผู้ริเริ่มแนวความคิดต่างๆ ทำการทดลองและค้นหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ นอกจากนี้ ผู้นำที่มีบทบาทเป็นนวัตกรรมจะค้นหานวัตกรรมและหาทางพัฒนาองค์การให้ดีขึ้นด้วย ผู้นำแบบนี้จะหมั่นพัฒนาเครือข่ายของบุคลากรที่มีความคิดเชิงสร้างสรรค์ภายในองค์การและให้การสนับสนุน

8) บทบาทโบรกเกอร์ (Broker) ผู้นำแบบนี้จะเป็นผู้นำที่คอยติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อที่จะนำเสนอ เจรจาต่อรอง เป็นกระบอกเสียงให้กับหน่วยงานในการหาทรัพยากรต่างๆ ให้กับทีมหรือหน่วยงานตนเอง ผู้นำประเภทนี้จะมีทักษะการสื่อสารและสามารถมองเห็นภาพรวมขององค์การ

Cameron and Quinn (2006: 128) สรุปได้ว่า ผู้นำแบบนวัตกรรมและแบบโบรกเกอร์ นั้นมีความยืดหยุ่นและการปรับตัวได้ดีมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง (Adhocracy) ผู้นำแบบพี่เลี้ยงและผู้นำอำนวยความสะดวกจะเห็นความสำคัญของบุคลากรและเอาใจใส่บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกซึ่งสอดคล้องวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร ผู้นำแบบประสานงานและผู้นำแบบควบคุมจะสอดคล้องกับวัฒนธรรมแบบราชการมากที่สุดเพราะจะเป็นผู้ที่คอยประสานงานและควบคุมการทำงานให้อยู่ในระเบียบอย่างเคร่งครัด และวัฒนธรรมแบบการตลาดที่มุ่งเน้นไปที่ผลของการทำงานเหมาะสมกับลักษณะความเป็นผู้นำแบบผู้สั่งการและผู้ผลิตที่เป้าหมายถือเป็นสิ่งสูงสุด

ถึงแม้ว่า ในอดีตที่ผ่านมาจะมีการอภิปรายโต้แย้งในเรื่องของอิทธิพลของผู้นำว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ (Meindl and Ehrlich, 1987: 91) แต่ในขณะเดียวกันนักปฏิบัติและนักวิจัยรับทราบและยอมรับว่า ภาวะผู้นำนั้นมีความสำคัญ และพบงานวิจัยที่แสดงว่า ผู้นำมีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การ (Day and Lord, 1988: 453; Kaiser, Hogan and Craig, 2008: 107; Schimmoeller, 2010: 125) ดังนั้นองค์การควรจะต้องศึกษาองค์การตนเองเพื่อให้ทราบรูปแบบขององค์การของตนเอง และรูปแบบของความเป็นผู้นำที่บุคลากรระดับการจัดการควรนำไป

ปรับใช้ (Quinn, 1984, 1988 Quoted in Mozaffari, 2008: 683) เพื่อที่จะเลือกผู้นำองค์กรให้มีความเหมาะสมกับองค์กรเข้ามาปฏิบัติงานและนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีงานวิจัยพบว่า วิสัยทัศน์และทักษะในการสร้างแรงบันดาลใจของผู้นำแบบนวัตกรรมจะช่วยให้ผู้ตามสร้างสิ่งที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Nicholls, 1988; Quick, 1992 Quoted in Ogbonna and Harris; 2000: 768)

2.4 ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มีงานวิจัยที่กล่าวถึงความสำเร็จของระบบวางแผนบริหารทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resources Planning, ERP) ว่ามีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กร โดยความสำเร็จของการใช้งาน ERP เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้การติดตั้งระบบโดยการใช้ค่าใช้จ่ายและเวลาน้อยที่สุดเป็นอีกปัจจัยความสำเร็จเช่นกัน (Ifenedo, 2007:38) วัฒนธรรมแบบราชการจะช่วยให้การควบคุมการระบบสารสนเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความปลอดภัยของระบบ ซึ่งต้องมีการตรวจสอบและดูแลอย่างเคร่งครัด (Iivari, J. and Huisman, 2007: 35) รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งาน นอกจากจะเลือกที่มีความเหมาะสมกับองค์กรแล้วองค์กรจะต้องยืดหยุ่นปรับตัวให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเช่นกัน (Martinsons, Davison and Martinsons, 2009: 122)

ความสำคัญของสารสนเทศและการสื่อสารนั้นมีมากขึ้นและเป็นความจำเป็นเร่งด่วน (Glazer, 1991 Quoted in Tippins and Sohi, 2003: 745) ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงเป็นสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้แต่เป็นสิ่งที่ไม่สามารถเลียนแบบได้ (Itami, 1978 quoted in Tippins and Sohi, 2003: 748) ทำให้องค์กรที่มีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศสูงมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างความเป็นผู้นำตลาด (Lei, Hitt and Bettis, 1996 quoted in Tippins and Sohi, 2003: 748)

จาก Tippins and Sohi (2003: 747-748) ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นส่วนเสริมให้องค์กรมีความเข้าใจและสามารถใช้งานเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงรู้จักถึงกระบวนการที่จำเป็นต่อการจัดการข้อมูล เช่น ข้อมูลทางการตลาดและข้อมูลของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ การจัดการความรู้ในองค์กรมีส่วนเชื่อมโยงกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Tippins and Sohi, 2003; 750) ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต งานวิจัย

ชั้นนี้จึงเลือกแนวความคิดของ Tippins and Sohi (2003: 748-749) ในส่วนของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

Tippins and Sohi (2003: 748) ได้สรุปงานวิจัยด้านการตลาด (Glazer, 1991) ด้านยุทธศาสตร์ (Leonard-Barton, 1995) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Ortegay Gasset, 1993; Mitcham and Mackey, 1983, Taylor 1971) ว่า ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นคือการที่องค์กรมีความรู้ที่จะใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศแบ่งเป็นสามด้าน ได้แก่ ความรู้ทางไอที การดำเนินการทางไอทีและองค์ประกอบทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1) ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Knowledge) หมายถึง องค์การมีองค์ความรู้ทางเทคนิคเกี่ยวกับวัตถุทางไอที เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (Taylor 1971: 3)

2) การดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Operations) หมายถึง การใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานและมีกระบวนการจัดการข้อมูล เช่น ข้อมูลทางการตลาดและลูกค้า (Capon and Glazer: 1987)

3) วัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Objects) หมายถึง คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และบุคคลากรที่ให้การสนับสนุนทางด้านไอที (Martin 1988: 24)

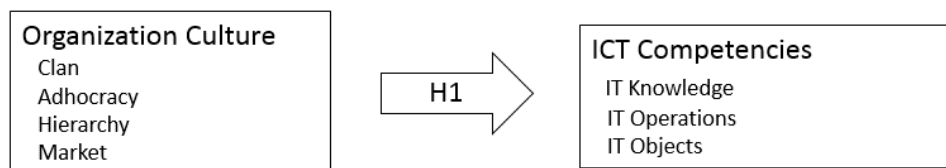
การลงทุนด้านสารสนเทศซึ่งต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูงทั้งด้าน ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และพีพีแอล ดังนั้นการที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบจะต้องร่วมกันตัดสินใจอย่างรอบคอบ (Fang and Chiu, 2010; Kankanhalli, Tan and Craig, 2005; Kim and Lee, 2006; Lin, 2006; Wasko and Faraj, 2005 Quoted in Ren-Zong and Gwo-Guang, 2011: 124)

การศึกษาเกี่ยวกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าส่งผลต่อความแตกต่างทางด้านประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตจึงเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจด้านความคุ้มค่าในการลงทุนและการจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหาร เพื่อให้การลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้ทั้งในระยะสั้น (ช่วงเวลา 1 ปี) และระยะยาว (ช่วงเวลา 5 ถึง 7 ปี) (Braynjolfsson and Hitt, 2003: 793)

2.5 สมมุติฐานงานวิจัย

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมขององค์กร (Ifenedo, 2007: 38; Iivari, J. and Huisman, 2007: 35; Martinsons, Davison and Martinsons, 2009: 122) ถึงแม้ว่างานวิจัยดังกล่าวจะกล่าวถึงการใช้งานระบบวางแผนบริหารทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resources Planning, ERP) แต่หากพิจารณาให้กว้างขึ้นในเรื่องของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยรวมขององค์กร (Tippins and Sohi, 2003: 746) วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Martinsons, Davison and Martinsons, 2009: 122)

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของสมมุติฐานข้อที่หนึ่ง (H1) ของงานวิจัยชิ้นนี้ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร ดังแสดงในภาพที่ 2.1



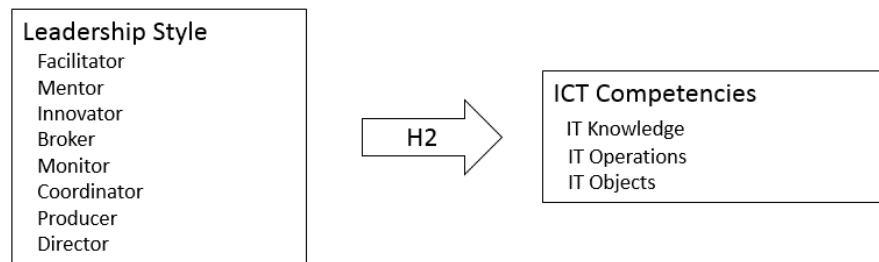
ภาพที่ 2.1 สมมุติฐานงานวิจัยข้อที่ 1

ความสามารถทางเทคโนโลยีนั้นเป็นความรู้ที่จับต้องไม่ได้ (Itami, 1978 Tippins and Sohi, 2003: 743) มีงานวิจัย พบว่า บุคลากรในองค์กรไม่ชอบที่จะแบ่งปันความรู้ที่มีความเฉพาะเจาะจง เพราะกลัวสูญเสียความมั่นคงและสถานะความสำคัญในองค์กรไป (Kankanhalli et al , 2005 quoted in Ren-Zong and Gwo-Guang, 2011: 124) ดังนั้นหัวหน้างานหรือผู้นำในองค์กรควรมีส่วนช่วยในการจัดการเรื่องนี้ด้วยการสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร (Fang and Chiu, 2010; Lin, 2006 quoted in Ren-Zong and Gwo-Guang, 2011: 124)

จาก Ren-Zong and Gwo-Guang (2011: 124) สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้สนกการจัดการความรู้นั้น จะต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นเรื่องแรก การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้งานในควรเลือกระบบที่มีความเหมาะสม (Nevo and Chan 2007a quoted in

Ren-Zong and Gwo-Guang, 2011: 124) นอกจากนี้ การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับผิดชอบ รวมถึงเป็นผู้ผลักดันให้เกิดการใช้งาน

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของสมมติฐานข้อที่สอง (H2) ของงานวิจัยชิ้นนี้ว่า ลักษณะความเป็นผู้นำมีผลกระทบต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร ดังแสดงในภาพที่ 2.2



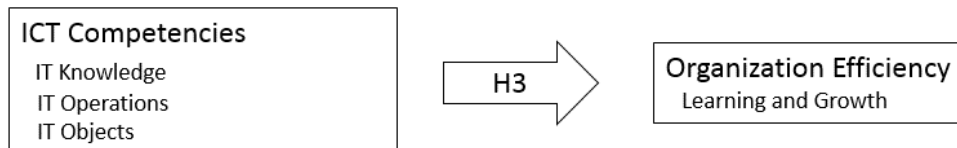
ภาพที่ 2.2 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2

นอกจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์กรเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแล้ว (Porter and Millar, 1985) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นสิ่งท้าทายผู้บริหารเป็นอย่างมากเช่นกัน การที่จะพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้นในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบจะต้องร่วมกันตัดสินใจอย่างรอบคอบ (Fang and Chiu, 2010; Kankanhalli, Tan and Craig, 2005; Kim and Lee, 2006; Lin, 2006; Wasko and Faraj, 2005 Quoted in Ren-Zong and Gwo-Guang, 2011: 124) เพราะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้อาจจะกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานและการบริหารที่เป็นอยู่ หรืออาจจะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้

ในอดีตมีการศึกษาถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการทำงาน โดยกล่าวถึงผลตอบแทนจากการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่า สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Braynjolfsson and Hitt, 2003: 793) โดยองค์กรจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า (Khurram, 2008: 341) นอกจากนี้ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยมีปัจจัยด้านการเรียนรู้ขององค์กรนั้นเป็นส่วนส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น (Tippin and Sohi, 2003: 743) โดยประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมอง

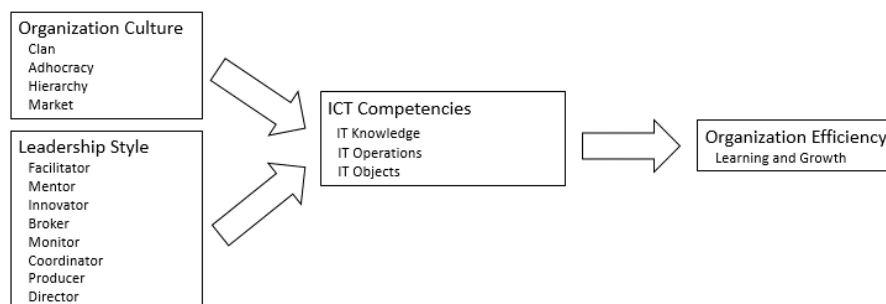
ของการเรียนรู้และการเติบโตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้านอื่น ๆ (Kaplan and Norton, 2000: 175) และเมื่อพิจารณาในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กรแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอาจจะสนับสนุนการเรียนรู้ขององค์กรได้ (Robey and Boudreau, 1999; Robey, 1997 Quoted in Warren and Myungsin, 2007: 22) และความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของความรู้ขององค์กรที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Itami, 1978 quoted Tippin and Sohi, 2003: 743)

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของสมมติฐานข้อที่สาม (H3) ของงานวิจัยชิ้นนี้ว่า ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต ดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3

จากสมมติฐานทั้งสามข้อและการทบทวนงานวิจัยข้างต้น ปัจจัยทั้งสอง ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร และความเป็นผู้นำ มีผลกระทบต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร จึงเกิดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยว่า วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะความเป็นผู้นำ มีอิทธิพลต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต ดังแสดงใน ภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นบริษัทที่อยู่ใน 3 อุตสาหกรรม คือ กลุ่มธุรกิจการเงิน เทคโนโลยีและอุปโภคบริโภค เพราะเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลโครงการสำรวจข้อมูลเชิงลึกในพื้นที่ 55 จังหวัด สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2555 บริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 6,023 บริษัท เป็นบริษัทจดทะเบียนบริษัทจำกัดในธุรกิจการเงิน เทคโนโลยีและอุปโภคบริโภคจำนวน 1,684 บริษัท และบริษัทที่มีรายชื่ออยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีจำนวน 541 บริษัท เป็นบริษัทในธุรกิจการเงิน เทคโนโลยีและอุปโภคบริโภคจำนวน 138 บริษัท รวม 1,822 บริษัท ดังแสดงในตารางที่ 3.1

องค์การที่จะทำการสำรวจเป็นองค์การในกลุ่มธุรกิจการเงิน เทคโนโลยี และอุปโภคบริโภค องค์การในกลุ่มนี้จะมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน บันทึกข้อมูล และค้นหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นลักษณะทั่วไปขององค์การที่มีความจำเป็นในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยในการทำงาน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2552: 7; Antlova, 2009: 152 อ้างถึงใน พยัต วุฒิรงค์, 2550) และสอดคล้องกับข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2556: 8) ที่ระบุว่า องค์การที่มีบุคลากรมากกว่า 10 คนขึ้นไป จะมีการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงาน 65.5 ถึง 99.6 เปอร์เซ็นต์ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสำหรับองค์การที่มีคอมพิวเตอร์ใช้คิดเป็น ร้อยละ 80.1 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2556: 13) แสดงให้เห็นว่า องค์การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นปกติในการดำเนินงาน

แบบสอบถามถูกส่งไป 300 บริษัท บริษัทละ 5 ชุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหน่วย หัวหน้างานขึ้นไปทำงานในบริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีประเด็นด้านลักษณะความเป็นผู้นำเป็นตัวแทนที่ควรการศึกษาในครั้งนี้

ตารางที่ 3.1 เปรียบเทียบจำนวนประชากร จำนวนที่ส่งและกลุ่มตัวอย่างแยกตามกลุ่มธุรกิจการเงิน เทคโนโลยีและอุปโภคบริโภค แบ่งตามประเภทขององค์กร

กลุ่มอุตสาหกรรม	ประชากร		จำนวนที่ส่ง		กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเงิน	1,036	57	171	57	6	19
เทคโนโลยี	114	6	18	6	14	44
อุปโภคบริโภค	672	37	111	37	12	38
รวม	1,822	100	300	100	32	100

จากตารางที่ 3.1 ทำการเปรียบเทียบประชากรกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างธุรกิจอุปโภคบริโภคมีการกระจายตัวสอดคล้องกับประชากร กลุ่มเทคโนโลยีมีจำนวนสัดส่วนของตัวอย่างมากกว่าสัดส่วนของประชากร กลุ่มการเงินมีจำนวนสัดส่วนของตัวอย่างน้อยกว่าสัดส่วนของประชากร

3.2 การพัฒนาแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยคือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับสมมติฐานที่ต้องการหาความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะความเป็นผู้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และประสิทธิภาพขององค์กร

แบบสอบถามมี 5 ส่วนประกอบไปด้วย

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ
- 2) แบบวัดด้านวัฒนธรรมองค์กร จำนวน 6 ข้อ
- 3) แบบวัดด้านลักษณะความเป็นผู้นำ จำนวน 60 ข้อ
- 4) แบบวัดด้านระบบสารสนเทศ จำนวน 15 ข้อ
- 5) แบบวัดด้านประสิทธิภาพองค์กรในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต จำนวน 33 ข้อ

การสร้างแบบสอบถามดัดแปลงคำถามจากงานวิจัยและทดสอบความถูกต้องของการดัดแปลงแบบสอบถาม โดยได้รับคำปรึกษาจากนักวิชาการทางด้านระบบสารสนเทศที่มีความ

ผู้เชี่ยวชาญตรงกับหัวข้องานวิจัยในการตรวจสอบความถูกต้องของการตัดแปลงคำถามจากฉบับภาษาอังกฤษมาเป็นภาษาไทย เพื่อให้ภาษาที่ใช้ในถูกต้องตามทฤษฎีที่ตั้งไว้ (Content Validity)

หลังจากทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้ว ได้ทำการทดสอบการใช้งานจริงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล (Pilot Test) กับบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน เทคโนโลยีและอุปโภคบริโภค ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร จำนวน 20 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจและทดสอบความน่าเชื่อถือ

ผลจากการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามได้ครบสมบูรณ์ แต่มีข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความไม่คุ้นชินกับคำศัพท์ภาษาไทยบางคำ แต่ไม่กระทบต่อความเข้าใจของผู้ตอบ มีการขอให้ปรับประโยคบางประโยคเพื่อให้อ่านง่ายขึ้นและยังคงรักษาใจความเดิมไว้

แบบสอบถามสำหรับการวิจัยได้ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยสูตรครอนบัค (Cronbach) (Cook and Beckman, 2006: 166.e15) ผลการคำนวณแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ค่าความน่าเชื่อถือ	จำนวนข้อ
ด้านวัฒนธรรมองค์กร		
ด้านวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์	0.77	6
ด้านวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง	0.71	6
ด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด	0.72	6
ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ	0.77	6
ด้านลักษณะความเป็นผู้นำ	0.95	60
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	0.93	15
ด้านประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต	0.93	33

จากตารางที่ 3.2 แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยสูตรครอนบัค (Cronbach) ดังนี้

- 1) ค่าถามด้านวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ (Clan culture) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77

- 2) คำถามด้านวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง (Adhocracy Culture) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.71
- 3) คำถามด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด (Market Culture) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.72
- 4) คำถามด้านวัฒนธรรมแบบราชการ (Hierarchy Culture) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77
- 5) คำถามด้านลักษณะความเป็นผู้นำ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95
- 6) คำถามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93
- 7) คำถามด้านประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และเติบโต มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

คำถามทั้งหมดมีค่าความน่าเชื่อถือในอยู่เกณฑ์ยอมรับได้ โดยค่าแอลฟาที่ได้แสดงระดับความคงที่ของการตอบแบบสอบถามซึ่งควรมีค่าใกล้เคียงกับ 1 มากหรือมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไปซึ่งเป็นค่าที่สูง (Field, 2009: 675) และถือว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอ (Cook and Beckman, 2006: 166.e15) และเหมาะสมในการนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

หลังจากแบบทดสอบผ่านการตรวจสอบด้านความความเชื่อถือและความเที่ยงตรง (Reliability and Validity) แล้ว ผู้วิจัยจึงกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกไว้ด้วยการส่งจดหมาย รวมถึงไปส่งและรับคืนด้วยตนเอง ตัวอย่างของแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยแสดงไว้ในภาคผนวก ก. และรายละเอียดการทดสอบเครื่องมือแสดงไว้ใน ภาคผนวก ข.

3.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้จะเป็นคำถามแบบกำหนดให้ตอบ (Check list) ประกอบด้วย 7 ข้อคำถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ตำแหน่งทางวิชาการ จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา (ถ้ามี)

3.2.2 แบบวัดด้านวัฒนธรรมองค์การ

แบบวัดด้านวัฒนธรรมองค์การแปลมาจาก Organization Culture Assessment Instrument (OCAI) โดยแบบวัดด้านวัฒนธรรมองค์การนี้ อ้างอิงมาจากหนังสือเรื่อง Diagnosing and Changing organization culture : based on the competing values framework (Cameron and Quinn, 2006: 26-30) ซึ่งพัฒนาจากกรอบแนวความคิด Competing Value Framework (CVF) (Quinn and Rohrbaugh, 1983: 369) ดังที่ได้กล่าวถึงในทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องในบทที่สอง โดยแบบสอบถามจะนำมาใช้

จะประกอบด้วยสองส่วนคือ วิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบัน (Now) และ วิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรที่อยากจะให้เป็น (Preferred) แต่อย่างไรก็ตามในงานวิจัยนี้จะใช้เพียงส่วนของการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบัน (Now) เพื่อให้ได้ข้อมูลของลักษณะของวัฒนธรรมขององค์กรในกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบัน และนำมาวิเคราะห์กับปัจจัยอื่น ข้อคำถามในแบบวันมี 6 ข้อ และแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามต้องให้ค่าน้ำหนักของคำตอบที่แสดงถึงลักษณะของแต่ละวัฒนธรรม โดยค่าน้ำหนักรวมจะต้องไม่เกินหนึ่งร้อยคะแนนในหนึ่งข้อคำถาม

ในคำถามแต่ละข้อจะมีสี่ตัวเลือก ซึ่งเป็นตัวแทนของ 4 วัฒนธรรม การคำนวณจะรวมคะแนนแต่ละตัวเลือกทั้งหข้อ ดังนั้น แต่ละบุคคลจะมีคะแนนของรวมของแต่ละวัฒนธรรม หลังจากนั้นจะรวมคะแนนของแต่ละวัฒนธรรมและหารด้วยจำนวนบุคคลในองค์กรนั้นๆ เพื่อหาค่าคะแนนในแต่ละวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ในการวิจัยนี้จะเลือกวัฒนธรรมที่มีค่าคะแนนมากที่สุดเพียงค่าเดียวมาเป็นตัวแทนวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ได้แก่ 1) วัฒนธรรมแบบราชการ (Hierarchy Culture), 2) วัฒนธรรมแบบเน้นความสัมพันธ์ (Clan Culture), 3) วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง (Adhocracy Culture) และ 4) วัฒนธรรมแบบการตลาด (Market Culture)

3.2.3 แบบวัดด้านลักษณะความเป็นผู้นำ

แบบวัดด้านลักษณะความเป็นผู้นำ แปลมาจากแบบทดสอบด้านภาวะผู้นำที่ใช้ในหนังสือ “Diagnosing and Changing organization culture : based on the competing values framework” (Cameron and Quinn, 2006: 172-182) โดยแบบวัดพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของ Competing Values Framework ซึ่งสอดคล้องกับแบบวัดด้านวัฒนธรรมองค์กร แบบวัดนี้จะประกอบด้วยคำถาม 60 ข้อ เพื่อระบุลักษณะความเป็นผู้นำ 8 แบบ โดยแต่ละข้อคำถามจะเป็นแบบมาตราการประเมิน (Rating Scale) ตามแนวทางของลิเคอร์ท (Likert's Scale) โดยผู้ตอบจะเลือกให้คะแนนที่เหมาะสมกับคำถามแต่ละข้อ

จากข้อคำถามทั้งหมด จะใช้ระบบแปลงคะแนนจาก Management Skills Assessment Instrument (MSAI) Score Book, UK version devised with the permission of Professor Robert Quinn (University of Michigan) (Goodden, 2007) ในการแปลงคะแนนจากข้อคำถามเป็นลักษณะความเป็นผู้นำขององค์กร มีสี่ขั้นตอนได้แก่

- 1) รวบรวมคะแนนทักษะการบริหารแต่ละด้านและหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าในระดับองค์กร
- 2) นำคะแนนที่ได้จากขั้นตอนแรกมาคำนวณค่าตัวแปรค่านิยมทางวัฒนธรรมสี่ค่า และตัวแปรชั่วคราวสี่ค่า

- 3) นำค่าตัวแปรค่านิยมทางวัฒนธรรมสี่ค่าและตัวแปรชั่วคราวสี่ค่า จากขั้นตอนที่สอง คำนวณหาค่าลักษณะความเป็นผู้นำแต่ละแบบขององค์กร
- 4) เลือกคะแนนลักษณะความเป็นผู้นำที่มากที่สุดเป็นตัวแทนลักษณะความเป็นผู้นำขององค์กร

แปลงคะแนนจากข้อคำถามเป็นลักษณะความเป็นผู้นำขององค์กรมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
ขั้นตอนที่ 1 ข้อคำถามทั้ง 60 ข้อจะเป็นตัวแทนของทักษะการบริหาร 12 แบบ ได้แก่

- 1) การบริหารจัดการการพัฒนาผู้อื่น (Managing the Development of Others)
- 2) การบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Managing Interpersonal Relationships)
- 3) การบริหารจัดการทีมงาน (Managing Teams)
- 4) การบริหารจัดการนวัตกรรม (Managing Innovation)
- 5) การบริหารจัดการสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Managing the Future)
- 6) การบริหารจัดการให้มีการปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง (Managing Continuous Improvement)
- 7) การบริหารจัดการความได้เปรียบในการแข่งขัน (Managing Competitiveness),
- 8) การเสริมพลังให้กับบุคลากรในองค์กร (Energizing Employees)
- 9) การบริหารจัดการการบริการลูกค้า (Managing Customer Services)
- 10) การบริหารจัดการด้านการประสานงาน (Managing Coordination)
- 11) การบริหารจัดการควบคุมระบบ (Managing the Control System)
- 12) การบริหารจัดการวัฒนธรรมการปรับตัว (Managing Acculturation)

หลังจากได้คะแนนดิบของแต่ละทักษะการบริหารแล้วของแต่ละรายบุคคลแล้วจะทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยทักษะการบริหารระดับองค์กร ตัวอย่างการคำนวณดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ผลการคำนวณค่าลักษณะความเป็นผู้นำระดับองค์กร ขั้นที่ 1

	ค่าคะแนนทักษะการบริหาร					ค่าเฉลี่ย องค์กร
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
1. การบริหารจัดการการพัฒนาผู้อื่น	4.00	4.40	4.60	4.00	4.00	4.20
2. การบริหารจัดการความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	4.20	4.20	4.20	4.40	4.20	4.24
3. การบริหารจัดการทีมงาน	4.00	4.60	4.80	4.20	4.40	4.40
4. การบริหารจัดการนวัตกรรม	4.20	4.20	3.80	3.80	4.20	4.04
5. การบริหารจัดการสิ่งที่จะเกิดขึ้น ในอนาคต	4.20	4.00	4.20	4.00	4.20	4.12
6. การบริหารจัดการให้มีการปรับปรุง ตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.00	4.60	4.00	4.00	4.00	4.12
7. การบริหารจัดการความได้เปรียบใน การแข่งขัน	4.00	3.80	3.80	3.60	3.80	3.80
8. การเสริมพลังให้กับบุคลากรใน องค์กร	4.00	3.40	4.20	4.00	4.40	4.00
9. การบริหารจัดการการบริการลูกค้า	3.80	4.20	4.00	3.60	4.00	3.92
10. การบริหารจัดการด้านการ ประสานงาน	3.80	4.40	4.20	4.60	4.60	4.32
11. การบริหารจัดการควบคุมระบบ	4.00	3.20	4.00	4.40	4.20	3.96
12. การบริหารจัดการวัฒนธรรมการ ปรับตัว	4.00	3.80	4.00	4.00	4.20	4.00

ขั้นตอนที่ 2 หลังจากนั้นคำนวณหาค่า Flexibility, External, Control และ Internal ซึ่งเป็น
ค่านิยมขององค์กร ดังที่ได้กล่าวถึงในการทบทวนวรรณกรรมเรื่อง Competing Value Framework
โดยที่ ค่า Flexibility และ ค่าControl เป็นตัวแทนของค่านิยมองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร
คือระดับความยืดหยุ่น (Flexibility) และการควบคุม (Control) และ ค่า External และ ค่า Internal

เป็นตัวแทนของค่านิยมองค์กรด้านยุทธศาสตร์องค์กร คือระดับการมุ่งเน้นภายใน (Internal) และมุ่งเน้นภายนอก (External) มีวิธีการคำนวณดังนี้

ค่า Flexibility คำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนของ Managing Teams กับ Managing Innovation

ค่า External คำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนของ Managing Continuous Improvement กับ Managing Competitiveness

ค่า Control คำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนของ Managing Customer Service กับ Managing Coordination

ค่า Internal คำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนของ Managing Acculturation กับ Managing the Development of Others

เพื่อที่จะสามารถหาค่าลักษณะความเป็นผู้นำจำเป็นต้องมีตัวแปรชั่วคราว ได้แก่ Flex_Ext, Ext_Ctrl, Ctrl_Int, Int_Flex เพื่อใช้ในการคำนวณ โดยที่การคำนวณหาค่า Flex_Ext, Ext_Ctrl, Ctrl_Int, Int_Flex มีวิธีการคำนวณดังนี้

ค่า Flex_Ext คำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยระหว่างค่า Flexible กับ ค่า External

ค่า Ext_Ctrl คำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยระหว่างค่า External กับ ค่า Control

ค่า Ctrl_Int คำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยระหว่างค่า Control กับ ค่า Internal

ค่า Int_Flex คำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยระหว่างค่า Internal กับ ค่า Flexible

ตารางที่ 3.4 ผลการคำนวณค่าลักษณะความเป็นผู้นำระดับองค์กร ขั้นที่ 2

Flexibility	External	Control	Internal	Flex_Ext	Ext_Ctrl	Ctrl_Int	Int_Flex
4.22	3.96	3.96	4.26	4.09	3.96	4.11	4.24

จากตาราง 3.4 แสดงผลจากการคำนวณค่าลักษณะความเป็นผู้นำระดับองค์กรขั้นตอนที่สอง จะได้ค่าอีกแปดค่า ได้แก่ Flexible, External, Control, Internal, Flex_Ext, Ext_Ctrl, Ctrl_Int, Int_Flex โดยค่าที่ได้จะนำไปใช้คำนวณหาค่าลักษณะความเป็นผู้นำในขั้นตอนสุดท้าย

ขั้นตอนสุดท้าย คือการหาค่าลักษณะความเป็นผู้นำทั้งแปดแบบโดยคำนวณจากการหาค่าเฉลี่ยระหว่างค่าสองค่าและเลือกค่าลักษณะความเป็นผู้นำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นตัวแทนบทบาทความเป็นผู้นำขององค์กรนั้น ๆ เพื่อนำไปทดสอบสมมุติฐานการวิจัยต่อไป การคำนวณหาค่าลักษณะความเป็นผู้นำแต่ละแบบมีรายละเอียดดังนี้

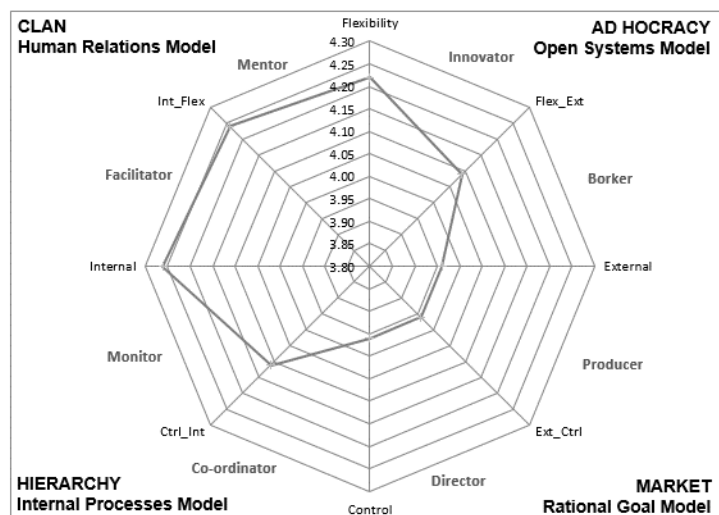
ผู้นำแบบนวัตกรรม (Innovator) เกิดจากค่าเฉลี่ยระหว่างค่า กับ Flexible ค่า Flex_Ext

ผู้นำแบบโบรกเกอร์ (Broker) เกิดจากค่าเฉลี่ยระหว่างค่า Flex_Ext และ ค่า External
 ผู้นำแบบผู้ผลิต (Producer) เกิดจากค่าเฉลี่ยระหว่างค่า External และค่า Ext_Ctrl
 ผู้นำแบบผู้สั่งการ (Director) เกิดจากค่าเฉลี่ยระหว่างค่า Ext_Ctrl และค่า Control
 ผู้นำแบบผู้ประสานงาน (Coordinator) เกิดจากค่าเฉลี่ยระหว่างค่า Control และค่า Ctrl_Int
 ผู้นำแบบผู้ตรวจสอบ (Monitor) เกิดจากค่าเฉลี่ยระหว่างค่า Ctrl_Int และค่า Internal
 ผู้นำแบบผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) เกิดจากค่าเฉลี่ยระหว่างค่า Internal และค่า Int_Flex
 ผู้นำแบบพี่เลี้ยง (Mentor) เกิดจากค่าเฉลี่ยระหว่างค่า Int_Flex และค่า Flexible

ตารางที่ 3.5 ผลการคำนวณค่าลักษณะความเป็นผู้นำระดับองค์การ ขั้นที่สุดท้าย

Mentor	Facilitator	Monitor	Coordinator	Director	Producer	Broker	Innovator
4.23	4.25	4.19	4.04	3.96	3.96	4.03	4.16

จากตารางที่ 3.5 ผลการคำนวณค่าลักษณะความเป็นผู้นำระดับองค์การ ขั้นที่สุดท้าย ซึ่งจะได้ค่าคะแนนของลักษณะความเป็นผู้นำทั้งแปดแบบในหนึ่งองค์การ จากตัวอย่างการคำนวณค่าคะแนนของ Facilitator มีค่าสูงสุดคือ 4.25 นั่นคือ องค์การตัวอย่างจะมีลักษณะความเป็นผู้นำแบบผู้อำนวยความสะดวก



ภาพที่ 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์การและลักษณะความเป็นผู้นำตามกรอบแนวคิดคุณค่าในการแข่งขัน (Competing Value Framework, CVF)

3.2.4 แบบวัดด้านความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

แบบวัดเรื่องความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร พัฒนาและปรับปรุงจากแบบสอบถามในงานวิจัยเรื่อง “IT Competency and Firm Performance : Is Organizational Learning a Missing Link?” (Tippins and Sohi, 2003: 760-761) โดยแต่ละข้อคำถามจะเป็นแบบมาตราการประเมิน (Rating Scale) ตามแนวทางของลิเคอร์ต (Likert's Scale) โดยผู้ตอบจะเลือกให้คะแนนที่เหมาะสมกับคำถามแต่ละข้อ ซึ่งข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ จะครอบคลุมสามปัจจัยหลัก ซึ่งได้แก่ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การคำนวณค่าคะแนนของแบบวัดนี้จะทำการรวมคะแนนจากแบบสอบถามของแต่ละบริษัทตามสามปัจจัยหลักเพื่อหาคะแนนด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับองค์กร จากนั้นทำการหาค่าเฉลี่ยของสามปัจจัย ซึ่งจะมีค่าเป็นทศนิยมหนึ่งตำแหน่งตั้งแต่ 0 – 7

3.2.5 แบบวัดด้านประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และเติบโต

แบบวัดด้านประสิทธิภาพองค์การแปลมาจากแบบสอบถามของงานวิจัยเรื่อง “Demonstrating the Value of an Organization's Learning Culture: The Dimensions of the Learning Organization Questionnaire. (Marsick and Watkins, 2003: 143-149) โดยข้อคำถามจะเป็นการใช้ข้อคำถามแบบข้อยกงานวิจัยของ Yang (2003, Quoted in Marsick and Watkins, 2003: 146) โดยแต่ละข้อคำถามจะเป็นแบบมาตราการประเมิน (Rating Scale) ตามแนวทางของลิเคอร์ต (Likert's Scale) จำนวน 33 ข้อ ที่เป็นมุมมองระดับบุคคล ระดับทีม ระดับองค์กร รวมถึงประสิทธิภาพของความรู้และประสิทธิภาพด้านการเงิน และมุมมองด้านการเรียนรู้ ได้แก่ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning), การสอบถามพูดคุย (Inquiry and Dialogue), การทำงานและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Collaboration and Team Learning), การสร้างระบบ (Create System), การให้อำนาจ (Empower People), การเชื่อมโยงภายในองค์กร (Connect the Organization), ผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Leadership), ประสิทธิภาพทางการเงิน (Financial Performance), ประสิทธิภาพของความรู้ (Knowledge Performance)

การหาค่าประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโตจะทำได้โดยการรวมคะแนนมุมมองด้านการเรียนรู้แปดด้านและคะแนนประสิทธิภาพของความรู้และประสิทธิภาพด้าน

การเงิน จากนั้นนำค่าทั้งหมดมารวมและหาค่าเฉลี่ยจะได้ค่าที่แสดงถึงประสิทธิภาพองค์กรในมุมมองของการเรียนรู้การจัดการความรู้

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาผลกระทบระหว่างปัจจัยเพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ ทิศทางความสัมพันธ์ และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่แทนด้วยตัวแปรทั้งสิ้น โดยค่าของตัวแปรทั้งสิ้นของแต่ละองค์กรจะเป็นค่าเฉลี่ยจากข้อมูลที่รวบรวมจากบุคลากรที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหน่วย หัวหน้างานขึ้นไปที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน โดยค่าเฉลี่ยที่ได้จะเป็นตัวแทนขององค์กร ซึ่งเป็นหน่วยวัดของการวิจัยครั้งนี้ โดยจะใช้โปรแกรมทางสถิติคือโปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 22 ช่วยในการคำนวณผลทางสถิติเพื่อนำไปสู่การสรุปผลตามสมมุติฐานของงานวิจัยชิ้นนี้

บทที่ 4

ผลการศึกษางานวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 300 บริษัท ได้รับกลับมาภายในสัปดาห์จำนวนรวมทั้งสิ้น 40 บริษัท เมื่อนำมาตรวจสอบความเรียบร้อยและเงื่อนไขของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีจำนวน 32 บริษัทที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วนและผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขคือ เป็นบุคลากรที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหน่วย หัวหน้างานขึ้นไป

องค์การที่ตอบกลับจำนวน 32 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.66 ซึ่งเป็นอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้ (Hager et al., 2003; 255) โดยองค์การที่ตอบกลับเป็นองค์การที่อยู่ในธุรกิจการเงิน เทคโนโลยีและอุปโภคบริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

ผู้ตอบแบบสอบถามจาก 32 องค์การ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหน่วย หัวหน้างานขึ้นไป จำนวน 174 คน อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 ปีถึง 60 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ชาย จำนวน 74 คน ผู้หญิง 100 คน ระดับการศึกษาตั้งแต่ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จนถึง ดุษฎีบัณฑิต

ตารางที่ 4.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามการศึกษาจำแนกตามเพศ

ระดับการศึกษา	ชาย		หญิง		รวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	-	-	1	1	1	0.57
ปริญญาตรี	34	45.95	45	45	79	45.40
ปริญญาโท	39	52.70	54	54	93	53.46
ปริญญาเอก	1	1.35	-	-	1	0.57
รวม	74	100	100	100	174	100

ตารางที่ 4.1 นำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามการศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 174 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน

ในด้านระดับการศึกษา พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 เป็นเพศหญิงจำนวน 1 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 34 คน เป็นเพศหญิง 45 คน จบการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 53.46 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 39 คน เป็นเพศหญิง 54 คน และจบการศึกษาระดับปริญญาเอกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 เป็นผู้ชายจำนวน 1 คน

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด

ตารางที่ 4.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามการประสบการณการทำงานจำแนกตามจำนวนผู้ได้บังคับบัญชา

ประสบการณการทำงาน (ปี)	จำนวนผู้ได้บังคับบัญชา (คน)					รวม
	ไม่มี	1-10	11-20	21-30	มากกว่า 30	
0-5	8	3	-	-	-	11
6-10	18	17	2	1	1	39
11-15	25	30	5	1	1	62
16-20	5	29	5	1	-	40
21-25	4	3	1	-	-	8
26-30	-	6	3	1	1	11
31-35	-	2	-	-	1	3
รวม	60	90	16	4	4	174

ตาราง 4.2 นำเสนอข้อมูลของจำนวนผู้ได้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีผู้ได้บังคับบัญชาเลยมีจำนวน 60 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ได้บังคับบัญชา 1-10 คน มีจำนวน 90 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ได้บังคับบัญชา 11-20 คน มีจำนวน 16 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ได้บังคับบัญชา 21-30 คน มีจำนวน 4 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ได้บังคับบัญชามากกว่า 30 คน มีจำนวน 4 คน

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 0 - 5 ปี มีจำนวน 11 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี มีจำนวน 39 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 11 - 15 ปี มีจำนวน 62 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 16 - 20 ปี มีจำนวน 40 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 21 - 25 ปี มีจำนวน 8 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 26 - 30 ปี มีจำนวน 11 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 31 - 35 ปี มีจำนวน 3 คน

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ได้บังคับบัญชาจำนวน 1-10 คน และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี

ตารางที่ 4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามช่วงอายุจำแนกตามเพศ

ช่วงอายุ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	7	9.5	6	6	13	7.4
31-35 ปี	23	31.1	30	30	53	30.5
36-40 ปี	19	25.7	27	27	46	26.4
41-45 ปี	15	20.3	23	23	38	21.8
46-50 ปี	4	5.4	9	9	13	7.5
51-55 ปี	5	6.7	4	4	9	5.2
56-60 ปี	1	1.3	1	1	2	1.2
มากกว่า 60 ปี	-	-	-	-	-	-
รวม	74		100		174	

ตารางที่ 4.3 นำเสนอข้อมูลอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 7 คน และเพศหญิง 6 คน มีอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 23 คน และเพศหญิง 30 คน มีอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 19 คน และเพศหญิง 27 คน มีอายุ 41 - 45 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 15 คน และเพศหญิง 23 คน มีอายุ 46 - 50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 โดยแบ่งเป็นเพศชาย

4 คน และเป็นเพศหญิง 9 คน มีอายุ 51 - 55 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 5 คน และเพศหญิง 4 คน มีอายุ 56 - 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 1 คน และเพศหญิง 1 คน

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่นำเสนอข้างต้น พบว่า มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่เหมาะสม รวมถึงมีตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างานขึ้นไป ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้หน่วยวัดเป็นระดับองค์การ ซึ่งทำการรวบรวมข้อมูลจากบุคคลากรในองค์การเดียวกันและนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยเพื่อเป็นตัวตัวแทนของวัฒนธรรมองค์การ ลักษณะความเป็นผู้นำขององค์การ ความสามารถทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร และประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

ตารางที่ 4.4 จำนวนองค์การกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามวัฒนธรรมองค์การจำแนกตามลักษณะความเป็นผู้นำ

วัฒนธรรมองค์การ	ผู้อำนวยการ ความสะดวก		ผู้ประสานงาน		ผู้นำแบบ พี่เลี้ยง		ผู้นำแบบ นักไตร่ตรอง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง	1	3	1	3	-	-	-	-	1	3
วัฒนธรรมแบบเน้นความสัมพันธ์	4	13	2	6	7	22	-	-	13	41
วัฒนธรรมแบบราชการ	2	6	-	-	3	9	1	3	6	19
วัฒนธรรมแบบการตลาด	2	6	1	3	8	25	1	3	12	38
รวม	9	9.4	3	28.1	18	56.3	2	6.3	32	100

จากตารางที่ 4.4 นำเสนอจำนวนองค์การแบ่งตามวัฒนธรรมองค์การที่ปรากฏจำแนกตามลักษณะความเป็นผู้นำ พบว่า วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง มีจำนวน 1 องค์การ คิดเป็นร้อยละ 3 วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ มีจำนวน 13 องค์การ คิดเป็นร้อยละ 41 วัฒนธรรมแบบราชการ มีจำนวน 6 องค์การ คิดเป็นร้อยละ 19 วัฒนธรรมแบบการตลาด มีจำนวน 12 องค์การ คิดเป็นร้อยละ 38

เมื่อวิเคราะห์ด้านลักษณะความเป็นผู้นำขององค์การพบว่า ผู้นำแบบผู้ประสานงานมีจำนวน 3 องค์การ คิดเป็น ร้อยละ 9 ผู้นำแบบผู้อำนวยความสะดวกมีจำนวน 9 องค์การ คิดเป็น ร้อยละ 28 ผู้นำแบบนักวัดกรมีจำนวน 2 องค์การ คิดเป็น ร้อยละ 6 ผู้นำแบบพี่เลี้ยงมีจำนวน 18 องค์การ คิดเป็น ร้อยละ 56

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ มีจำนวนมากที่สุด และลักษณะความเป็นผู้นำขององค์การแบบพี่เลี้ยงมีจำนวนมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบ่งตามกลุ่มอุตสาหกรรมจำแนกตามองค์ประกอบ

กลุ่มอุตสาหกรรม	ความรู้ทาง	การดำเนินการทาง	วัตถุประสงค์
	เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
การเงิน	5.22	5.15	6.05
เทคโนโลยี	5.53	5.30	5.61
อุปโภคบริโภค	5.05	5.19	5.17

จากตารางที่ 4.5 นำเสนอค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีแบ่งตามองค์ประกอบแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่า กลุ่มการเงินมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.22 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.15 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 6.05 คะแนน กลุ่มการเงินมีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

กลุ่มการเทคโนโลยีมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.53 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.30 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.61 คะแนน กลุ่มการเงินมีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

กลุ่มอุปโภคบริโภคมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.05 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.19 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.17 คะแนน กลุ่ม

อุปโภคบริโภคมีค่าคะแนนเฉลี่ยการของดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

ตารางที่ 4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบ่งตามวัฒนธรรมจำแนกองค์ประกอบ

วัฒนธรรมองค์การ	ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	การดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	วัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง	5.65	5.03	5.24
วัฒนธรรมแบบเน้นความสัมพันธ์	5.17	5.14	5.39
วัฒนธรรมแบบราชการ	5.26	4.94	5.71
วัฒนธรรมแบบการตลาด	5.37	5.46	5.69

จากตารางที่ 4.6 นำเสนอค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีตามวัฒนธรรมจำแนกองค์ประกอบ พบว่า องค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.65 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.03 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.24 คะแนน องค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

องค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบเน้นความสัมพันธ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.17 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.14 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.39 คะแนน องค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

องค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบราชการมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.26 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4.94 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.71 คะแนน องค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบราชการมีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

องค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบการตลาดมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.37 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.46 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.69 คะแนน องค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบการตลาดมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบ่งตาม
ตามลักษณะความเป็นผู้นำจำแนกองค์ประกอบ

ลักษณะความเป็นผู้นำ	ความรู้ทาง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	การดำเนินการทาง เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	วัตถุทาง เทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร
ผู้นำแบบผู้ประสานงาน	5.28	5.31	5.28
ผู้นำแบบผู้อำนวยความสะดวก	5.26	5.06	5.68
สวดก			
ผู้นำแบบนวัตกรรม	5.99	6.13	5.91
ผู้นำแบบพิถีพิถัน	5.20	5.18	5.50

จากตารางที่ 4.7 นำเสนอค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีตามตามลักษณะความเป็นผู้นำจำแนกองค์ประกอบ พบว่า องค์การที่มีลักษณะความเป็นผู้นำแบบผู้ประสานงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.28 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.31 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.28 คะแนน องค์การที่มีลักษณะความเป็นผู้นำแบบผู้ประสานงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

องค์การที่มีลักษณะความเป็นลักษณะผู้นำแบบผู้อำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.26 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.06 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.68 คะแนน องค์การที่มีลักษณะความเป็นผู้นำแบบผู้อำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

องค์การที่มีลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.99 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 6.13 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.91 คะแนน องค์การที่มีลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

องค์การที่มีลักษณะความเป็นผู้นำแบบพี่เลี้ยงมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.20 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.18 คะแนน มีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5.50 คะแนน องค์การที่มีลักษณะความเป็นผู้นำแบบพี่เลี้ยงมีค่าคะแนนเฉลี่ยของวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสูงที่สุด

4.2 การคำนวณทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

การทดสอบสมมติฐานที่หนึ่งและสมมติฐานที่สอง ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้นด้วยวิธี Stepwise โดยตัวแปรอิสระคือวัฒนธรรมองค์การและลักษณะความเป็นผู้นำ ตัวแปรตามคือความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ไม่ปรากฏตารางผลการวิเคราะห์ จึงทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วย Pearson Correlation ได้ผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่า Pearson Correlation สำหรับตัวแปรในสมมติฐานที่ 1 และ 2 (N = 32)

		ความสามารถทาง		
		เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	วัฒนธรรมองค์การ	ลักษณะความเป็นผู้นำ
ความสามารถทาง	Pearson	1	.136	.273
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	Correlation			
	Sig. (2-tailed)		.459	.131
วัฒนธรรมองค์การ	Pearson	.136	1	.133
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.459		.470
ลักษณะความเป็นผู้นำ	Pearson	.273	.133	1
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.131	.470	

จากตารางที่ 4.8 นำเสนอค่า Pearson Correlation พบว่า ค่า Pearson Correlation ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ .136 และ Sig. เท่ากับ .459 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 และ ค่า Pearson Correlation ระหว่าง ลักษณะความเป็นผู้นำของกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ .273 และ Sig. เท่ากับ .131 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาค่า Sig. ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .459 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า วัฒนธรรมองค์การไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยทางสถิติกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เมื่อพิจารณาค่า Sig. ระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำและความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .131 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ลักษณะความเป็นผู้นำไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยทางสถิติต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่า วัฒนธรรมองค์การและลักษณะความเป็นผู้นำ ไม่มีผลกระทบต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การปฏิเสธสมมติฐานที่หนึ่งและสองอาจมีสาเหตุหลายประการซึ่งจะอธิบายเพิ่มเติมในหัวข้อ 4.3 สำหรับรายละเอียดการคำนวณทางสถิติในการทดสอบสมมติฐานที่หนึ่งและสองจะแสดงใน ภาคผนวก ก. ตาราง A1 และ A2

การทดสอบสมมติฐานที่สาม โดยใช้ตัวแปรอิสระคือความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และตัวแปรตามคือประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต ผลการวิเคราะห์การถดถอยด้วยวิธี Stepwise พบว่า ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลกระทบต่อความประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นสมมติฐานข้อที่สาม

ตัวแปรอิสระ	Beta	Sig
ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	0.460	0.008
ตัวแปรตาม = ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต		
Adjusted R Square = 0.185		
F = 8.046		

จากตารางที่ 4.9 นำเสนอผลจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่สาม ทำการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแปรอิสระคือความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตัวแปรตามคือประสิทธิภาพองค์การจากการวิเคราะห์การถดถอยด้วยวิธี Stepwise พบว่า ค่า R Squared เท่ากับ 0.211 ค่า Adjusted R Squared เท่ากับ 0.185 ค่า F เท่ากับ 8.046 และค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่ง

หมายถึงความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถอธิบายผลกระทบต่อประสิทธิภาพองค์การได้ การยอมรับสมมติฐานข้อที่สามที่ว่า ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพองค์การนั้น ได้อธิบายเพิ่มเติมในหัวข้อ 4.3 สำหรับรายละเอียดการคำนวณทางสถิติในการทดสอบสมมติฐานที่สามจะแสดงในภาคผนวก ก. ตาราง A3

4.3 สรุปผลจากการวิเคราะห์ทางสถิติและข้อมูลเพิ่มเติม

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเพื่อทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่หนึ่งที่ว่า วัฒนธรรมองค์การ ไม่มีผลกระทบต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและปฏิเสธสมมติฐานข้อที่สองที่ว่า ลักษณะความเป็นผู้นำไม่มีผลกระทบต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ประการแรก จากการทดสอบความแตกต่างของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า วัฒนธรรมองค์การแต่ละประเภทไม่มีความแตกต่างกัน จึงอาจส่งผลให้วัฒนธรรมองค์การไม่มีผลกระทบต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศแยกตามองค์ประกอบและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมองค์การสี่แบบ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความรู้ทางเทคโนโลยี	Between Groups	.399	3	.133	.395	.758
สารสนเทศและการสื่อสาร	Within Groups	9.440	28	.337		
	Total	9.839	31			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การดำเนินการทางเทคโนโลยี	Between Groups	1.313	3	.438	1.378	.270
สารสนเทศและการสื่อสาร	Within Groups	8.891	28	.318		
	Total	10.204	31			
วัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศ	Between Groups	.811	3	.270	.383	.766
และการสื่อสาร	Within Groups	19.750	28	.705		
	Total	20.562	31			

หมายเหตุ: ตัวแปรต้น วัฒนธรรมองค์การสี่แบบ

ตัวแปรตาม ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

วัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way ANOVA ระหว่างประเภทของวัฒนธรรมองค์การกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งประกอบไปด้วย

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่า F-Test เท่ากับ .395 มีค่า Sig. เท่ากับ .758 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อทดสอบความแตกต่างของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมองค์การแต่ละแบบ พบว่าความความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับวัฒนธรรมแต่ละแบบไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่า F-Test เท่ากับ 1.378 มีค่า Sig. เท่ากับ .270 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อทดสอบความแตกต่างของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมองค์การแต่ละแบบ พบว่าการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับวัฒนธรรมแต่ละแบบไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่า F-Test เท่ากับ .383 มีค่า Sig. เท่ากับ .766 ซึ่งมากกว่าระดับ

นัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อทดสอบความแตกต่างของวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมองค์กรแต่ละแบบ พบว่าวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับวัฒนธรรมแต่ละแบบไม่มีความแตกต่างกัน

ถึงแม้ว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในแต่ละองค์ประกอบ คือ ด้านความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในมุมมองวัฒนธรรมองค์กรมีความแตกต่างกัน แต่จากการทดสอบไม่ต่างกัน เนื่องจากพบว่าลักษณะองค์การที่ทำการสำรวจคือองค์การที่อยู่ในกลุ่มการเงิน เทคโนโลยี อุปโภคและบริโภคซึ่งเป็นประเภทองค์การที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นปกติในการดำเนินงาน ด้วยเหตุนี้อาจเป็นสาเหตุทำให้วัฒนธรรมองค์กรไม่มีผลกระทบต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ประการที่สอง ความไม่สอดคล้องระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะความเป็นผู้นำของกลุ่มตัวอย่างเมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิดของ Competing Value Framework (CVF) ของ Cameron and Quinn (2006: 128-129) ซึ่งแต่ละวัฒนธรรมจะมีลักษณะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.11 จำนวนวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะความเป็นผู้นำที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกันพิจารณาตามกรอบแนวคิด CVF

วัฒนธรรมองค์กร	ลักษณะความเป็นผู้นำ	สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง	
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
วัฒนธรรมแบบมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง	ผู้นำแบบผู้อำนวยความสะดวก			1	3
วัฒนธรรมแบบเน้นความสัมพันธ์	ผู้นำแบบผู้ประสานงาน			2	6
	ผู้นำแบบผู้อำนวยความสะดวก	4	13		
	ผู้นำแบบพี่เลี้ยง	7	22		
วัฒนธรรมแบบราชการ	ผู้นำแบบผู้อำนวยความสะดวก			2	6
	ผู้นำแบบนักวัด			1	3
	ผู้นำแบบพี่เลี้ยง			3	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์กร	ลักษณะความเป็นผู้นำ	สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง	
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
วัฒนธรรมแบบการตลาด	ผู้นำแบบผู้ประสานงาน			1	3
	ผู้นำแบบผู้อำนวยความสะดวก			2	6
	ผู้นำแบบนวัตกรรม			1	3
	ผู้นำแบบพี่เลี้ยง			8	25
รวม		11	32	21	68

ตารางที่ 4.11 นำเสนอจำนวนวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะความเป็นผู้นำที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกันตามกรอบแนวคิด Competing Value Framework พบว่า ข้อมูลจำนวนองค์กรของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามวัฒนธรรมองค์กรจำแนกลักษณะความเป็นผู้นำ พบว่า มีองค์กรจำนวน 11 องค์กร หรือร้อยละ 32 ที่มีตัวแทนลักษณะความเป็นผู้นำสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร แต่มีองค์กรถึง 21 องค์กร หรือร้อยละ 68 ที่วัฒนธรรมองค์กรกับลักษณะความเป็นผู้นำไม่สอดคล้องกัน ความไม่สอดคล้องระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับลักษณะความเป็นผู้นำนี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ปฏิเสชนวัตกรรมที่หนึ่ง และ สมนวัตกรรมที่สอง

ประการสุดท้าย ลักษณะความเป็นผู้นำที่เป็นตัวแทนขององค์กรธุรกิจการเงิน เทคโนโลยี อุปโภคและบริโภคของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้มีเพียงสี่แบบจากแปดแบบ ได้แก่ บทบาทผู้ประสานงาน (Coordinator) จำนวน 3 องค์กร, บทบาทผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) จำนวน 9 องค์กร, บทบาทนวัตกรรม (Innovator) จำนวน 2 องค์กร และบทบาทพี่เลี้ยง (Mentor) จำนวน 18 องค์กร ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ปฏิเสชนวัตกรรมที่สอง

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแยกตามองค์ประกอบและการสื่อสารระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำสี่แบบ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความรู้ทางเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	Between Groups	1.126	3	.375	1.206	.326
	Within Groups	8.713	28	.311		
	Total	9.839	31			
การดำเนินการทางเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	Between Groups	1.313	3	.438	1.378	.270
	Within Groups	8.891	28	.318		
	Total	10.204	31			
วัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	Between Groups	1.935	3	.645	2.184	.112
	Within Groups	8.269	28	.295		
	Total	10.204	31			

หมายเหตุ: ตัวแปรต้น ลักษณะความเป็นผู้นำสี่แบบ

ตัวแปรตาม ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

วัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way ANOVA ระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งประกอบไปด้วย

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำกับความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่า F-Test เท่ากับ 1.206 มีค่า Sig. เท่ากับ .326 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อทดสอบความแตกต่างของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำแต่ละแบบ พบว่าความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับลักษณะความเป็นผู้นำแต่ละแบบไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำกับการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่า F-Test เท่ากับ 1.378 มีค่า Sig. เท่ากับ .270 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อทดสอบความแตกต่างของการดำเนินการทางเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำแต่ละแบบ พบว่าการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับลักษณะความเป็นผู้นำแต่ละแบบไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำกับวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่า F-Test เท่ากับ 2.184 มีค่า Sig. เท่ากับ .112 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อทดสอบความแตกต่างของวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำแต่ละแบบ พบว่าวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับลักษณะความเป็นผู้นำแต่ละแบบไม่มีความแตกต่างกัน

ถึงแม้ว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในแต่ละองค์ประกอบ คือ ด้านความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในมุมมองลักษณะความเป็นผู้นำมีความแตกต่างกัน แต่จากการทดสอบไม่ต่างกัน เนื่องจากพบว่า ลักษณะองค์การที่ทำการสำรวจคือองค์การที่อยู่ในกลุ่มการเงิน เทคโนโลยี อุปโภคและบริโภคซึ่งเป็นประเภทองค์การที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นปกติในการดำเนินงาน ด้วยเหตุนี้อาจเป็นสาเหตุทำให้ลักษณะความเป็นผู้นำไม่มีผลกระทบต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การยอมรับสมมติฐานที่สามที่ว่า ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ ในปัจจุบันองค์การธุรกิจในกลุ่มการเงิน เทคโนโลยีและอุปโภคบริโภคมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาสนับสนุนการทำงาน ใช้ค้นหาและจัดเก็บข้อมูล รวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า นอกจากนี้ธุรกิจทุกประเภทมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2552: 7; Antlova, 2009: 152 อ้างถึงใน พยัต วุฒิรงค์, 2550; Kohli and Grover, 2008: 24; Watcharong Paenpluem and Nithinant Thammakoranonta, 2012: 60)

ตารางที่ 4.13 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบหลายตัวแปรเพื่อหาผลกระทบของ
ลักษณะความเป็นผู้นำกับประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และ
การเติบโต

ตัวแปรอิสระ	Beta	Sig
บทบาทนวัตกรรม (Innovator)	0.431	0.000
ตัวแปรตาม = ประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และ การเติบโต		
Adjusted R Square = 0.443		
F = 25,634		

จากตารางที่ 4.13 นำเสนอการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบหลายตัวแปร เพื่อทดสอบหาผลกระทบระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำกับประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต โดยกำหนดให้ลักษณะความเป็นผู้นำทั้งแปดแบบเป็นตัวแปรต้นและกำหนดให้ตัวแปรต้นประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตเป็นตัวแปรตาม วิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regression แบบ Stepwise พบว่า ค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.443 ค่า F เท่ากับ 25.634 ค่า Sig. เท่ากับ .000 หมายถึง ลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถอธิบายผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตได้ ร้อยละ 44.3 ลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมสามารถช่วยให้ผู้ตามสร้างสิ่งที่มีประสิทธิภาพได้ (Nicholls, 1988; Quick, 1992 Quoted in Ogbonna and Harris; 2000: 768) และมีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Day and Lord, 1988: 453; Kaiser, Hogan and Craig, 2008: 107; Schimmoeller, 2010: 125)

เมื่อลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมมีผลกระทบกับประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตและความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต จึงทำการทดสอบเพื่อหาผลกระทบระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมและความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต โดยการกำหนดให้ตัวแปรผู้นำแบบนวัตกรรมและความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ

การสื่อสารเป็นตัวแปรต้น และกำหนดให้ประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตเป็นตัวแปรตาม

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบหลายตัวแปร เพื่อหาความผลกระทบของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเป็นผู้นำที่มีบทบาทนวัตกรรม กับประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

ตัวแปรอิสระ	Beta	Sig
ตัวแบบทดสอบ		
บทบาทนวัตกรรม (Innovator)	0.606	0.000
ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	0.323	0.016
ตัวแปรตาม = ประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต		
Adjusted R Square = 0.530		
F = 18.453		

จากตารางที่ 4.14 นำเสนอผลการคำนวณทางสถิติด้วยวิธีวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบหลายตัวแปร โดยกำหนดให้ลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมและความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นตัวแปรต้น และกำหนดให้ตัวแปรด้านประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตเป็นตัวแปรตาม ทำการคำนวณด้วย Multiple Linear Regression แบบ Stepwise พบว่า ค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.530 ค่า F เท่ากับ 18.453 ค่า Sig. เท่ากับ .000 หมายถึง ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมสามารถอธิบายผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตได้ ร้อยละ 53

ผู้นำแบบนวัตกรรมจะคอยพัฒนาเครือข่ายของบุคลากรที่มีความคิดเชิงสร้างสรรค์ภายในองค์การและให้การสนับสนุน (Cameron and Quinn, 2006: 128) การสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามสร้างสิ่งที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Nicholls, 1988; Quick, 1992 Quoted In Ogbonna and Harris; 2000: 768) ซึ่งมีความสำคัญในการช่วยผลักดันให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Jones et al, 2004 Quoted in Saris Aswapokee and Nithinant Thammakoranonta, 2010: ย่อหน้า 20) และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด

การวิจัยนี้ได้ทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์ของลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมและความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยสร้างตัวแปรต้นตัวใหม่ ที่เกิดจากการนำตัวแปรบทบาทแบบนวัตกรรมคูณกับตัวแปรความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เป็นตัวแปรใหม่ คือ ICT Innovator จากนั้นนำทั้งสามตัวแปรกำหนดเป็นตัวแปรต้นและให้ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโตเป็นตัวแปรตามทำการคำนวณด้วย Multiple Linear Regression แบบ Stepwise

ตารางที่ 4.15 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบหลายตัวแปรเพื่อหาความสัมพันธ์ของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเป็นผู้นำที่มีบทบาทนวัตกรรมกับประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโตเป็นโดยสร้างตัวแปรเพิ่ม

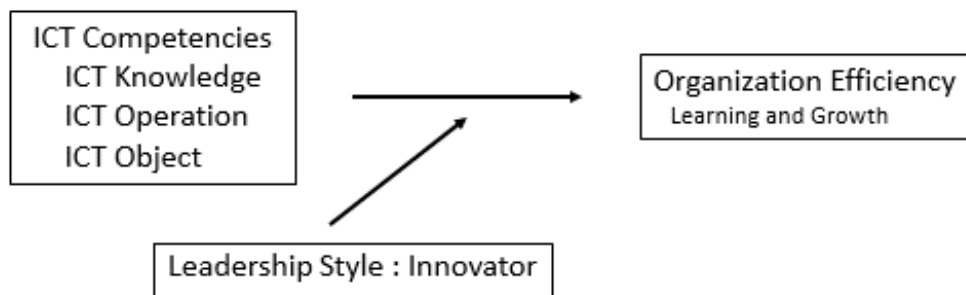
ตัวแปรอิสระ	Beta	Sig
ตัวแบบทดสอบ		
ICT Innovator = ICT_COMP x Innovator	0.440	0.017
บทบาทนวัตกรรม (Innovator)	0.369	0.043
ตัวแปรตาม = ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต		
Adjusted R Square = 0.528		
F = 18.340		

หมายเหตุ: ICT Innovator คือตัวแปรกำกับบทบาทแบบนวัตกรรมคูณกับตัวแปรความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากตารางที่ 4.15 นำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้นแบบด้วยวิธี Stepwise ตัวแปร ICT Innovator เป็นตัวแปรที่สร้างขึ้นใหม่จากความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมถูกนำเข้ามาในตัวแบบ การทดสอบที่ผ่านมาในการวิจัยนี้พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโตเป็น และตัวแปร ICT Innovator มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องตัวแปร

กำกับ (Moderator Variable) (Baron and Kenney, 1986: 1174) แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโตจะเปลี่ยนไป ถ้ามีผู้นำแบบนวัตกรรมที่เข้ามาช่วยดำเนินการ

ความสามารถทางเทคโนโลยีที่เท่าเทียมกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรต่างกัน หากมีผู้นำแบบนวัตกรรมเข้ามามีส่วนร่วม เนื่องจากผู้นำแบบนวัตกรรมสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามสร้างสิ่งที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Nicholls, 1988; Quick, 1992 Quoted in Ogbonna and Harris; 2000: 768) ดังความสัมพันธ์ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้นำแบบนวัตกรรมและประสิทธิภาพองค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

จากผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่สามว่า ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต เป็น งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบหลายตัวแปรเพื่อหาผลกระทบขององค์ประกอบย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

ตัวแปรอิสระ	Beta	Sig
การดำเนินการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	0.431	0.014
ตัวแปรตาม = ประสิทธิภาพองค์การประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต		
Adjusted R Square = 0.159		
F = 6.857		

จากตาราง 4.16 นำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้นแบบหลายตัวแปร โดยการกำหนดตัวแปรย่อยขององค์ประกอบของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั้งสามด้านเป็นตัวแปรต้น และกำหนดให้ประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตเป็นตัวแปรตาม ทำการคำนวณด้วย Multiple Linear regression แบบ stepwise พบว่า ค่า Adjusted R Square เท่ากับ .159 ค่า F เท่ากับ 6.857 ค่า Sig. เท่ากับ .014 หมายถึง ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Operation) มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต แสดงว่าความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านการดำเนินการทางไอทีสามารถอธิบายผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตได้ร้อยละ 15.9 สรุปว่า ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตโดยลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโตเปลี่ยนไป

ตัวอย่างการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินการกระบวนการทางธุรกิจ หรือการสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจด้วยการใช้งานสารสนเทศในการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล รวมถึงการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ (Khurram, 2008: 341, Kohli and Grover, 2008: 24)

4.4 การวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงการวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และบริษัทในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยกลุ่มตัวอย่างอยู่ในธุรกิจการเงิน เทคโนโลยี อุปกรณ์บริโภค ซึ่งการวิเคราะห์เพิ่มเติมนี้ไม่อยู่ในวัตถุประสงค์งานวิจัย

บริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) หรือ บริษัทมหาชนมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีกรรมการอิสระซึ่งมีองค์ประกอบและคุณสมบัติตามที่กำหนดในประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนและมีคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) ซึ่งมีคุณสมบัติตามและขอบเขตการดำเนินงานตามที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด รวมถึงมีระบบการควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดในประกาศสำนักงานคณะกรรมการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนที่ ทจ.28/2551 นั้น มีความพร้อมในด้านของเงินทุนที่จะนำมาลงทุนอย่างชัดเจน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2552: 7)

บริษัทในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ต้องเผชิญกับการแข่งขันสูงจึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมาสนับสนุนการทำงาน (Antlova, 2009: 152 อ้างถึงใน พยัค วุฒิรงค์, 2550) อีกทั้งบริษัทที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นลักษณะของท้องถิ่นการส่วนใหญ่ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.17 คะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบ่งตามประเภทขององค์การจำแนกตามองค์ประกอบ

ประเภท ขององค์การ	ค่าคะแนนเฉลี่ยตัวแปรย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (คะแนน: 1 - 7)			
	ความรู้ทางเทคโนโลยี สารสนเทศและ	การดำเนินการทาง เทคโนโลยีสารสนเทศ	วัตถุทางเทคโนโลยี สารสนเทศ	รวม
	การสื่อสาร	และการสื่อสาร	และการสื่อสาร	
SET	5.14	5.27	5.77	5.39
SME	5.32	5.20	5.49	5.34

หมายเหตุ: SET หมายถึง บริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

SME หมายถึง บริษัทในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากตารางที่ 4.17 นำเสนอค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และบริษัทในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) พบว่า บริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ 5.39 มีคะแนนเฉลี่ยความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ 5.14 มีคะแนนเฉลี่ยการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ 5.27 และ มีคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ 5.77 ในขณะที่บริษัทในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) มีคะแนนเฉลี่ยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ 5.34 มีคะแนนเฉลี่ยความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ 5.14 มีคะแนนเฉลี่ยการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ 5.27 และ มีคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ 5.77

สรุปได้ว่าบุคลากรของบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และบริษัทในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ซึ่งอยู่ในกลุ่มการเงิน เทคโนโลยี และอุปโภคบริโภค เห็นด้วยในบางครั้งว่า องค์การของตนเองนั้นมีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั้งสามด้าน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทองค์กรกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

		Sum of		Mean		
		Squares	df	Square	F	Sig.
ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	Between Groups	.018	1	.018	.055	.816
	Within Groups	9.705	30	.323		
	Total	9.723	31			

หมายเหตุ: ตัวแปรต้น ประเภทขององค์กร (SET, SME)

ตัวแปรตาม ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระหว่างประเภทองค์การกับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ค่า F-Test คำนวณได้ .055 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .816 ซึ่งมากกว่า .05 หมายถึงความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับข้อมูลขององค์การธุรกิจการเงิน เทคโนโลยีและอุปโภคบริโภค ที่บริษัทอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และบริษัทในกลุ่มบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ว่า มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน ได้แก่ การมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการทำงาน การเก็บบันทึกและจัดเก็บข้อมูล มีการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2556: 7; สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556: 8; Antlova, 2009: 152 อ้างถึงใน พยัค วุฒิรงค์, 2550)

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทองค์การกับตัวแปรย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความรู้ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	Between Groups	.189	1	.189	.588	.449
	Within Groups	9.641	30	.321		
	Total	9.830	31			
วัตถุประสงค์ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	Between Groups	.476	1	.476	.711	.406
	Within Groups	20.087	30	.670		
	Total	20.563	31			
การดำเนินการทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	Between Groups	.025	1	.025	.075	.787
	Within Groups	10.208	30	.340		
	Total	10.233	31			

หมายเหตุ: ตัวแปรต้น ประเภทขององค์การ

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระหว่างประเภทองค์การกับตัวแปรย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วย

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างประเภทองค์การกับความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ค่า F เท่ากับ .588 ค่า Sig. เท่ากับ .449 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นตัวแปรย่อยตัวหนึ่งของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉลี่ยระหว่างองค์การมหาชนกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นตัวแปรย่อยตัวหนึ่งของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างประเภทองค์การกับวัตถุประสงค์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ค่า F เท่ากับ .711 ค่า Sig. เท่ากับ .406 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของวัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นตัวแปรย่อยตัวหนึ่งของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉลี่ยระหว่างองค์การมหาชนกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพบว่า วัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นตัวแปรย่อยตัวหนึ่งของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างประเภทองค์การกับการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ค่า F เท่ากับ .075 ค่า Sig. เท่ากับ .787 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นตัวแปรย่อยตัวหนึ่งของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉลี่ยระหว่างองค์การมหาชนกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นตัวแปรย่อยตัวหนึ่งของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานและผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การมหาชนกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาพรวมและองค์ประกอบย่อยซึ่งได้แก่ ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น มีระบบสารสนเทศใช้งานในองค์กร วัตถุประสงค์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น มีคอมพิวเตอร์ในองค์กร หรือผู้ที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยตรง และสุดท้ายด้านการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น มีการค้นหาข้อมูล จัดเก็บและบันทึกข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

บทที่ 5

บทสรุป ข้อจำกัดงานวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ลักษณะความเป็นผู้นำ ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและประสิทธิภาพองค์การ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 องค์การ โดยเป็นองค์การที่เป็นบริษัทมหาชนและองค์การที่เป็นบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และอยู่ในธุรกิจการเงิน เทคโนโลยี และอุปโภคบริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วัฒนธรรมองค์การที่พบส่วนใหญ่จะเป็นแบบเน้นความสัมพันธ์ (Clan) และแบบการตลาด (Market) โดยวัฒนธรรมแบบราชการการ (Hierarchy) และแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง (Adhocracy) มีจำนวนน้อย นอกจากนี้ลักษณะความเป็นผู้นำขององค์การที่พบ มีเพียง 4 แบบ ได้แก่ ผู้นำที่แสดงบทบาทพี่เลี้ยง (Mentor) ผู้นำที่แสดงบทบาทผู้ประสานงาน (Coordinator) ผู้นำที่แสดงบทบาทผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) และผู้นำที่แสดงบทบาทนวัตกรรม (Innovator)

ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การและลักษณะความเป็นผู้นำไม่มีผลต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์การ แต่ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

เมื่อพิจารณาลักษณะความเป็นผู้นำในเรื่องของบทบาทความเป็นผู้นำ พบว่า ผู้นำแบบนวัตกรรมมีผลต่อประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต เมื่อมีผู้นำแบบนวัตกรรมที่เข้ามาช่วยดำเนินการจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโตนั้นเปลี่ยนไป เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแยกตามองค์ประกอบย่อยพบว่า การดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต นั่นคือ นอกจากองค์การมีความรู้และองค์ประกอบทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแล้ว องค์การจะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้สนับสนุนการทำงาน จึงจะส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การ โดย

องค์การสามารถนำมาสนับสนุนการดำเนินกระบวนการหรือการสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ (Kohli and Grover, 2008: 24)

5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ด้านของผู้นำองค์กร องค์การควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความสามารถแบบผู้นำแบบนวัตกรรมและสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในฐานะผู้ผลักดัน (Champion) ให้โครงการและผู้เข้าร่วมโครงการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้นำแบบนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร (Day and Lord, 1988; Kaiser, Hogan and Craig, 2008; Schimmoeller, 2010) โดยผู้นำแบบนวัตกรรมจะเป็นผู้นำที่มีความคิดสร้างสรรค์ โดยจะริเริ่มแนวความคิด ทำการทดลองและค้นหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ นอกจากนี้ผู้นำที่มีบทบาทเป็นนวัตกรรมยังจะค้นหานวัตกรรมและการพัฒนาให้ดีขึ้น (Cameron and Quinn, 2006: 128) ผู้นำแบบนี้จะคอยพัฒนาเครือข่ายของบุคลากรที่มีความคิดเชิงสร้างสรรค์ภายในองค์กรและให้การสนับสนุน นอกจากนี้ผู้นำแบบนวัตกรรมสามารถจูงใจให้ผู้นำนวัตกรรมสร้างสิ่งที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Nicholls, 1988; Quick, 1992 Quoted in Ogbonna and Harris; 2000: 768) และบุคลากรระดับหัวหน้างานมีความสำคัญในการช่วยผลักดันให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Jones et al, 2004 Quoted in Saris Aswapokee and Nithinant Thammakoranonta, 2010: ย่อหน้าที่ 20)

ด้านความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากองค์การควรให้ความสำคัญและผลักดันให้เกิดการใช้งาน ICT อย่างจริงจังภายในองค์กรซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรในมุมของการเรียนรู้และการเติบโต ควรจะเป็นสิ่งจำเป็นมากกว่าการให้ความสำคัญในด้านวัตถุทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากการวิจัยพบว่าความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กรในมุมของการเรียนรู้และการเติบโต และมีส่วนสนับสนุนให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Porter and Milla, 1985: 156; Mithas, et al., 2012) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Operations) เช่น การสืบค้นข้อมูล การบันทึกจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ องค์ประกอบย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งได้แก่การดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น เป็นองค์ประกอบย่อยหลักที่ทำให้ความสัมพันธ์ของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและประสิทธิภาพขององค์กรในมุมของการเรียนรู้และการ

เติบโตเปลี่ยนไป หากต้องเลือกพัฒนาความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นความจำเป็นเร่งด่วนในปัจจุบัน (Glazer, 1991 Quoted in Tippins and Sohi, 2003)

ด้านประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์การ ควรคำนึงถึงการมีผู้ผลักดัน โครงการหรือระบบ (Champion) เพื่อที่จะคอยผลักดันและสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำตามเป้าหมายได้สำเร็จ และควรให้บุคลากรที่มีลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมเข้าร่วมด้วย จากการวิจัยพบว่า การเรียนรู้ขององค์การซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพองค์การนั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Competency) ในด้านการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Operation) หากองค์การต้องการผลักดันการดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อที่จะให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

กล่าวโดยสรุป ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจหรือมีอำนาจในการบริหารควรพิจารณา ผลักดันให้เกิดการดำเนินงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรพยายามและเพิ่มความสามารถของผู้ใช้ในองค์การที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการเก็บรวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ และจัดเก็บข้อมูลหรือสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า การตลาดและการขาย เป็นต้น โดยเลือกบุคลากรที่มีลักษณะเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมเข้าร่วมทีมงาน เนื่องจากผู้นำแบบนวัตกรรมสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามสร้างสิ่งที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Nicholls, 1988; Quick, 1992 Quoted in Ogbonna and Harris; 2000: 768) นอกจากนี้การส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีการแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันความรู้ในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นความรู้ขององค์การและไม่สามารถเลียนแบบได้จะส่งเสริมให้องค์การมีความได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นผู้นำตลาดได้ (Lei et al., 1996; Itami, 1987 Quoted in Tippins and Sohi, 2003: 747-748)

สำหรับหน่วยงานอื่น เช่น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถมีส่วนร่วมในการช่วยสนับสนุนให้มีการจัดการฝึกอบรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรในบริษัทมีทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงาน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับเป้าหมายขององค์การ เช่น หากองค์การมีเป้าหมายสอดคล้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต แผนกทรัพยากรมนุษย์ควรเลือกบุคคลที่มีลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรรมเข้าร่วมทีมงาน

ถึงแม้ว่าการวิเคราะห์ความแตกต่างทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) กับบริษัทในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมิได้อยู่ในวัตถุประสงค์การวิจัย แต่จากวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างประเภทองค์การ

กับความสามารถทางเทคโนโลยี พบว่า ประเภทขององค์กรไม่มีผลต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้นองค์กรอยู่ในกลุ่มการเงิน เทคโนโลยี อุปโภคบริโภค ทั้งที่เป็นบริษัทมหาชนและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถนำแนวความคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ได้

5.3 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

งานวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลจากองค์กรที่มีความหลากหลายทั้งในมุมมองของประเภทธุรกิจและประเภทขององค์กรที่เป็นบริษัทมหาชนและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

แต่อย่างไรก็ตามจากข้อมูลตอบกลับจะเป็นองค์กรที่อยู่ในธุรกิจการเงิน เทคโนโลยีและอุปโภคบริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งส่งผลให้งานวิจัยไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มองค์กรในกลุ่มธุรกิจอื่นๆ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างธุรกิจอุปโภคบริโภคเท่านั้น ที่มีการกระจายตัวสอดคล้องกับประชากร แต่กลุ่มเทคโนโลยีมีจำนวนสัดส่วนของตัวอย่างมากกว่าสัดส่วนของประชากร และกลุ่มการเงินมีจำนวนสัดส่วนของตัวอย่างน้อยกว่าสัดส่วนของประชากร

สำหรับงานวิจัยในลักษณะเดียวกันกับงานวิจัยนี้ในอนาคต ควรทำการวิจัยโดยขยายขนาดประชากรให้ครอบคลุมองค์กรธุรกิจอื่น ๆ ทั้งในส่วนขององค์กรที่เป็นบริษัทมหาชนและองค์กรที่เป็นบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ในวงกว้างขึ้น

บรรณานุกรม

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2552. **คู่มือบริษัทจดทะเบียน**. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- พยัคฆ์ วุฒิรงค์. 2550. วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้และ The Competing Values Framework (CVF). **Chulalongkorn Review**. 19 (เมษายน-มิถุนายน): 5-23.
- เพ็ชรี ระบุวิเชตร. 2554. **การเรียนรู้ลักษณะการจัดการ: การจัดการข้ามวัฒนธรรม**. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมลพับลิชชิ่ง.
- ประสิทธิ์ ทิฆมพุดติ และครรชิต มัลย์วงศ์. 2549. **การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ**. กรุงเทพมหานคร: โครงการไอซีที-เทเลคอมออนไลน์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2544. **ภาวะผู้นำ**. กรุงเทพมหานคร: ธนรัชการพิมพ์.
- วิเชียร วิทยอุดม. 2554. **ทฤษฎีองค์การฉบับใหม่ (Organization Theory)**. กรุงเทพมหานคร: ธนรัชการพิมพ์.
- วิภาดา คูปตานนท์. 2544. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สมจินตนา คุ่มภักข. 2553. **การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร: กรณีศึกษาวิสาหกิจในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2555. **รายงานที่ S3 แสดงจำนวนสถานประกอบการ จำแนกตามขนาด การจัดตั้งตามกฎหมายและทางเศรษฐกิจ**. ค้นวันที่ 25 พฤศจิกายน 2556 จาก http://119.63.93.73/smebiweb/Report.aspx?FileName=Report_3
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2556. **สำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในสถานประกอบการ พ.ศ. 2556**. ค้นวันที่ 14 ตุลาคม 2557 จาก http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/ict_estRep56.pdf
- สุชาดา กิระนันท์. 2541. **เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรเชษฐ์ สุทธิเสงี่ยม. 2553. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารแบบซิกซ์ซิกม่า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Barney, Jay B. 1986. Organizational Culture: Can It Be a Source of Sustained Competitive Advantage?. **The Academy of Management Review**. 11 (July): 656-665.

Braynjolfsson, E. and Hitt, L. M. 2003. Computing Productivity: Firm-Level Evidence. **The Review of Economics and Statistics**. 85 (November): 793-808.

Cameron, K. S. and Quinn, R. E. 2006. **Diagnosing and Changing Organization Culture: Based on the Competing Values Framework**. Sanfrancisco, CA: Jossey-Bass.

Cemi, I. 2008. Recruitment Perspective New Leadership for a New Era. **Journal of Medical Marketing**. 8 (March): 269-272.

Chatman, J. A. and Jehn, K. A. 1994. Assessing the Relationship between Industry Characteristics and Organizational Culture: How Different Can You Be?. **Academy of Management Journal**. 37 (June): 522-553.

Cook, D. A. and Beckman, T. J. 2006. Current Concepts in Validity and Reliability for Psychometric Instruments: Theory and Application. **American Journal Of Medicine**. 119 (February): 166.e7 – 166.e16. Retrieved August 13, 2011 from [http://www.amjmed.com/article/S0002-9343\(05\)01037-5/pdf](http://www.amjmed.com/article/S0002-9343(05)01037-5/pdf)

Day, D. V. and Lord, R. G. 1988. Executive Leadership and Organizational Performance: Suggestions for a New Theory and Methodology. **Journal of Management**. 14 (September): 453-464.

Dellana, S. A. and Hauser, R. D. 1999. Toward Defining the Quality Culture. **Engineering Management Journal**. 11 (June):11-15.

Demir, C., Unnu, N. A. A. and Erturk, E. 2011. Diagnosing the Organizational Culture of a Turkish Pharmaceutical Company Based on the Competing Values Framework. **Journal of Business Economics and Management**. 12 (April): 197-217.

Denison, D. R. 1990. **Corporate Culture and Organization Effectiveness**. New York: Wiley.

- Denison, D.R., Hooijberg, R., and Quinn, R.E. 1995. Paradox and performance: Toward a theory of behavioral complexity in managerial leadership. **Organization Science**. 6(September - October): 524-540.
- Denison, D. R. and Spreitzer, G. M. 1991. Organizational Culture and Organizational Development: A Competing Values Approach. **Research in Organizational Change and Development**. 5: 1-21. Retrieved August 13, 2011 from http://www.denisonconsulting.com/sites/default/files/documents/resources/denison-1991-competing-values-approach_0.pdf
- Erik B. and Lorin M. H. 2003. Computing Productivity: Firm-Level Evidence. **The Review of Economics and Statistics**. 85 (November): 793-808.
- Field, A.P. 2009. **Discovering Statistics Using SPSS**. 4th ed. London: Sage.
- Gagnon, Y. C. and Dragon, J. 1998. The Impact of Technology on Organizational Performance. **Optimum: The Journal of Public Sector Management**. 28 (1): 19-31. Retrieved October 23, 2011 from <http://www.optimumonline.ca/pdf/28-1/technology.pdf>
- Goodden, Stuart. 2007. **Management Skills Assessment Instrument Scoring Book**. Retrieved August 12, 2011 from <https://www.jiscmail.ac.uk/cgi-bin/webadmin?A2=ind0803&L=TVUDMS2007-09&D=0&P=608>
- Harris, S. O. and Mossholder, K. W. 1996. The Affective Implications of Perceived Congruence with Culture Dimensions During Organizational Transformation. **Journal of Management**. 22 (August): 527-547.
- Ifendedo, P. 2007. Interactions between Organizational Size, Culture and Structure and Some IT Factors in the Context of ERP Success Assessment: An Exploratory Investigation. **Journal of Computer Information System**. 31 (Summer): 28-44.
- Kaiser, R. B., Hogan, R. and Craig, S. B. 2008. Leadership and the Fate of Organizations. **American Psychologist**. 63 (February/March): 96-110.

- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. 1992. The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance. **Harvard Business Review**. 70 (January/February): 71-79.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. 1993. Putting the Balanced Scorecard to Work. **Harvard Business Review**. 71 (September/October): 134-147.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. 2000. Having Trouble with your Strategy? Then Map It. **Harvard Business Review**. 78 (September/October): 167-176.
- Kennedy, A. A. and Deal, T. E. 1982. **Corporate culture: The Rites and rituals of Corporate Life**. New York: Addison Wesley.
- Khurram, S. 2008. Impact of Information and Communication Technologies on Sales Representative Internal and External Relationships - A Study of the UK Pharmaceutical Sector. **Journal of Medical Marketing**. 8 (September): 341-355.
- Kohli, R., and Grover, V. 2008. Business Value of IT: An Essay on Expanding: Research Directions to Keep up with the Times. **Journal of the Association for Information System**. 9 (January) 23-39.
- Kotter, J. P. and Heskett, J. L. 1992. **Corporate Culture and Performance**. New York: The Free Press.
- Leidner, D. E. and Kayworth, T. 2006. Review: A Review of Culture in Information Systems Research: Toward a Theory of Information Technology Culture Conflict. **MIS Quarterly**. 30 (June): 357-399.
- Marsick, V. and Watkins, K. 2003. Demonstrating the Value of an Organization's Learning Culture: The Dimension of the Learning Organization Questionnaire. **Advance in Developing Human Resources**. 5 (May): 132-151.
- Martinsons, M. G., Davison, R. and Martinsons, V. 2009. How Culture Influences IT - Enabled Organizational Change and Information Systems. **Communications of The ACM**. 52 (April): 118-123.

- Meindl, J. R. and Ehrlich, S. B. 1987. The Romance of Leadership and the Evaluation of Organizational Performance. **Academy Of Management Journal**. 30 (March): 91-109.
- Mithas, S., Tafti, A., Bardhan, I. and Mein Goh, J. 2012. Information Technology and Firm Profitability: Mechanisms and Empirical Evidence. **MIS Quarterly**. 36 (March): 205-224.
- Mozaffari, F. A. 2008. A Study of Relationship between Organizational Culture and Leadership. In **International Conference on Applied Economics 2008**. Retrieved October 23, 2011 from <http://kastoria.teikoz.gr/icoae2/wordpress/wp-content/uploads/articles/2011/10/079-2008.pdf>
- Nunnally, J. C. 1978. **Psychometric Theory**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Ogbonna, E. and Harris, L. C. 2000. Leadership Style, Organizational Culture and Performance: Empirical Evidence from UK Companies. **International Journal of Human Resource Management**. 11 (August): 766-788.
- Porter, M. E. and Milla, V. E. 1985. How Information Give You Competitive Advantage. **Harvard Business Review**. 63 (July/August): 149-160.
- Quinn, R. E. and Rohrbaugh, J. 1983. A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards a Competing Value Approach to Organizational Analysis. **Management Science**. 29 (March): 363-377.
- Ren-Zong, K. and Gwo-Guang, L. 2011. Knowledge Management System Adoption: Exploring the Effects of Empowering Leadership, Task-Technology Fit and Compatibility. **Behaviour & Information Technology**. 30 (January/February): 113-129.
- Robbins, Stephen P. (2013). **Organizational Behavior**. 15th ed. Upper Saddle River, NJ : Pearson Prentice Hall,.
- Saris Aswapokee and Nithinant Thammakoranonta. 2010. **A Relationship among Information Technology, Organization Culture, and Job Satisfaction in Pharmaceutical**

- Industry in Thailand.** Retrieved August 13, 2011 from http://www.iiis.org/CDs2010/CD2010SCI/IMSCI_2010/PapersPdf/HA968BF.pdf
- Schein, Edgar H. 2004. **Organizational Culture and Leadership.** New York: Addison Wesley.
- Schimmoeller, L. J. 2010. Leadership Style in Competing Organizational Culture. **Kravis Leadership Institute, Leadership Review.** 10 (Summer): 125-141.
- Sheridan, J. E. 1992. Organizational Culture and Employee Retention. **Academy of Management Journal.** 35 (December): 1036-1056.
- Stogdill, R. M. 1948. Personal factors associated with leadership: A survey of the literature. **Journal of Psychology.** 25 (January): 35-71.
- Tharp, Bruce M. 2009. **Four Organizational Culture Types. Organization Culture White Paper. Haworth.** Retrieved August 12, 2011 from http://www.academia.edu/1588713/Four_Organizational_Culture_Types
- Tippins, M. J. and Sohi, R. S. 2003. It Competency and Firm Performance: is Organizational Learning a Missing Link?. **Strategic Management Journal.** 24 (August): 745-761.
- Toffler, A. 1980. **The Third Wave.** New York: William Morrow.
- Turban, E., Leidner, D., McLean, E. and Wetherbe, J. 2006. **Information Technology for Management.** 7th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Ward, J. and Peppard, J. 2002. **Strategic Planning for Information Systems.** England: John Wiley & Sons.
- Warren, J. and Myungsin, C. 2007. Culture, Organizational Dynamics and Workflow Implementation: The Case of a Failed Implementation. **Journal of Information Technology Case & Application Research.** 9 (1): 20-37. Retrieved August 12, 2011 from <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/15228053.2007.10856105>

- Watcharong Paenpluem and Nithinant Thammakoranonta. 2012. **The Relationship between Information and Communication Technologies Adoption and Management in Thai's Business Organization.** Retrieved August 13, 2011 from <http://www.ipedr.com/vol43/012-ICFME2012-M00028.pdf>
- Yang, B., Watkins K. E., Marsick, V. 2004. The Construct of the Learning Organization: Dimensions, Measurement, and Validation. **Human Resource Development Quarterly.** 15 (Spring): 31-55

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามและการคำนวณค่าตัวแปร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ
 () น้อยกว่า 30 ปี () 31–35 ปี () 36–40 ปี () 41–45 ปี
 () 46–50 ปี () 51–55 ปี () 56–60 ปี () มากกว่า
 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 () ปวช/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
 () ปวส/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
 ()ปริญญาตรี
 ()ปริญญาโท
 ()ปริญญาเอก
 ()อื่นๆ โปรดระบุ _____
4. ประสบการณ์การทำงาน _____ ปี
5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน _____
6. ตำแหน่งทางวิชาการ _____
7. จำนวนผู้ได้บังคับบัญชา
 () ไม่มี () มี _____ คน

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบด้านวัฒนธรรมองค์กร

แบบสอบถามด้านวัฒนธรรมองค์กรจะมีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ เพื่อตรวจสอบวัฒนธรรมปัจจุบัน โดยแต่ละข้อจะมี 4 คำตอบโดยคะแนนแต่ละคำตอบเป็นจำนวนเต็ม และคะแนนรวมของทั้งสี่คำตอบจะต้องไม่เกิน 100 คะแนน

ตัวอย่างเช่น

เมื่อท่านคิดถึง คุณลักษณะเด่น ขององค์กรของท่านในปัจจุบัน ท่านจะให้คะแนนกับข้อความต่อไปนี้อย่างไร หากทั้งสี่ข้อคะแนนรวมกันต้องไม่เกิน 100 คะแนน	
องค์กรเปรียบเสมือนสถานที่ส่วนตัวเป็นเหมือนครอบครัวใหญ่ บุคลากรในองค์กรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน	20
องค์กรเปรียบเสมือนสถานประกอบการที่มีความเป็นพลวัตสูง บุคลากรในองค์กรพร้อมที่จะนำเสนอความคิดและยอมรับความเสี่ยง	40
เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ ให้ความสำคัญกับการทำงานให้เสร็จเป็นหลัก บุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่จะชอบแข่งขันและพิชิตเป้าหมายให้สำเร็จ	10
องค์กรเป็นเหมือนสถานที่ ที่มีการควบคุมและมีโครงสร้างชัดเจน มีขั้นตอน กำกับดูแลการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจน	30
คะแนนรวม	100

1.เมื่อท่านคิดถึง คุณลักษณะเด่น ขององค์กรของท่านในปัจจุบัน ท่านจะให้คะแนนกับข้อความต่อไปนี้อย่างไร หากทั้งสี่ข้อคะแนนรวมกันต้องไม่เกิน 100 คะแนน	
องค์กรเปรียบเสมือนสถานที่ส่วนบุคคล เป็นเหมือนครอบครัว ขยาย บุคคลากร ต่างแสดงความเป็นตัวตนของตัวเองออกมาอย่างมาก	
องค์กรเปรียบเสมือนสถานประกอบการที่มีความเป็นพลวัตสูง บุคคลากรในองค์กรพร้อมที่จะนำเสนอความคิดและยอมรับความเสี่ยง	
เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นอย่างมาก ให้ความสำคัญกับการทำงานให้(แล้ว)เสร็จเป็นหลัก บุคคลากรในองค์กร มุ่งเน้นไปที่การแข่งขันและผลสำเร็จเป็นสำคัญ	
องค์กรเป็นเหมือนสถานที่ ที่ถูกควบคุมและกำหนดโครงสร้างระเบียบขั้นตอนมักถูกนำมาใช้ควบคุมสิ่งที่บุคคลากรปฏิบัติ	
คะแนนรวม	100

2. เมื่อท่านคิดถึงองค์กรของท่านเองในปัจจุบัน ในด้านความเป็นผู้นำในองค์กร ท่านจะให้คะแนนกับข้อความต่อไปนี้อย่างไร หากทั้งสี่ข้อคะแนนรวมกันต้องไม่เกิน 100 คะแนน	
ผู้นำในองค์กรโดยทั่วไปแล้วจะเป็นแบบอย่างของผู้นำที่จะให้คำปรึกษา อำนาจความสะดวก และเอาใจใส่ต่อบุคคลากรในองค์กร	
ผู้นำในองค์กรโดยทั่วไปแล้วจะเป็นแบบอย่างของผู้นำ ที่มีความเป็น เจ้าของกิจการ มีนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยง	
ผู้นำในองค์กรโดยทั่วไปจะเป็นแบบอย่างของผู้นำที่มีลักษณะตรงไปตรงมา มีความมุ่งมั่น ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์เป็นหลัก	
ผู้นำในองค์กรทั่วไปจะเป็นแบบอย่างของผู้นำที่จะคอยช่วยเหลือประสานงาน จัดการสิ่งต่างๆให้ทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ	
คะแนนรวม	100

3.เมื่อท่านคิดถึงองค์การของท่านเองในปัจจุบัน ในแง่การบริหารบุคลากร ในองค์การของท่านในปัจจุบัน ท่านจะให้คะแนนกับข้อความต่อไปนี้อย่างไร หากทั้งสี่ข้อคะแนนรวมกันต้องไม่เกิน 100 คะแนน	
รูปแบบการบริหารองค์การมีลักษณะการทำงานเป็นทีม ยึดความเห็นส่วนรวม และเน้นการมีส่วนร่วม	
รูปแบบการบริหารองค์การมีลักษณะการทำงานที่ ยอมรับความเล็งของแต่ละบุคคล สร้างสรรค์นวัตกรรม มีความเป็นอิสระ และมีลักษณะเฉพาะบุคคล	
รูปแบบการบริหารองค์การมีลักษณะสร้างแรงผลักดัน เพื่อให้เกิดการแข่งขัน วางความคาดหวังให้สูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	
รูปแบบการบริหารองค์การมีลักษณะเน้นความมั่นคงในการจ้างงาน คาดการณ์ได้ สมานฉันท์ และความสัมพันธ์ที่มีเสถียรภาพ	
คะแนนรวม	100

4.เมื่อท่านคิดถึงองค์การของท่านในปัจจุบัน ในแง่ ความยืดหยุ่นในองค์การ ท่านจะให้คะแนนกับข้อความต่อไปนี้อย่างไร หากทั้งสี่ข้อคะแนนรวมกันต้องไม่เกิน 100 คะแนน	
สิ่งยืดหยุ่นที่เชื่อมโยงคนในองค์การไว้คือ ความจงรักภักดีและความไว้นื้อเชื่อใจกัน และกัน ความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง	
สิ่งยืดหยุ่นที่เชื่อมโยงคนในองค์การไว้คือ ความมุ่งมั่นเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนา นวัตกรรมให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย	
สิ่งยืดหยุ่นที่เชื่อมโยงคนในองค์การไว้คือ การให้ความสำคัญกับความสำเร็จและทำให้บรรลุตามเป้าหมาย ความมุ่งมั่น และชัยชนะ(ถือ)เป็นแนวคิดหลัก	
สิ่งยืดหยุ่นที่เชื่อมโยงคนในองค์การไว้คือ กฎและนโยบายที่เป็นทางการ การดูแลให้องค์การสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นเป็นสิ่งสำคัญ	
คะแนนรวม	100
5.เมื่อท่านคิดถึงองค์การของท่านในปัจจุบัน ในแง่ การให้ความสำคัญทางยุทธศาสตร์	

ท่านจะให้คะแนนกับข้อความต่อไปนี้อย่างไร หากทั้งสี่ข้อคะแนนรวมกันต้องไม่เกิน 100 คะแนน	
องค์การให้ความสำคัญกับการพัฒนา บุคคลให้ความไว้วางใจสูง เปิดเผย และเน้นการมีส่วนร่วม	
องค์การให้ความสำคัญกับการได้มาของทรัพยากรและสร้างความท้าทายใหม่ๆ อีกทั้งพยายามให้คุณค่ากับการทดลองสิ่งใหม่และการค้นหาโอกาสใหม่ๆ	
องค์การให้ความสำคัญกับการแข่งขันและความสำเร็จ การมุ่งตรงไปที่เป้าหมายและเป็นที่หนึ่งในตลาดเป็นเรื่องที่สำคัญ	
องค์การให้ความสำคัญกับความคงทนถาวรและความมั่นคง สิ่งที่สำคัญคือ ประสิทธิภาพ มีการควบคุมและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น	
คะแนนรวม	100

6.เมื่อท่านคิดถึงองค์การของท่านในปัจจุบัน ในแง่ของ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ขององค์การของท่านในปัจจุบัน ท่านจะให้คะแนนกับข้อความต่อไปนี้อย่างไร หากทั้งสี่ข้อคะแนนรวมกันต้องไม่เกิน 100 คะแนน	
องค์การกำหนดความสำเร็จบนพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีม ความผูกพันของพนักงาน และความเอาใจใส่ต่อบุคลากร	
องค์การกำหนดความสำเร็จบนพื้นฐานของการมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆและมีความเป็นเอกลักษณ์ หรือเป็นผู้นำด้านผลิตภัณฑ์ และเป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ	
องค์การกำหนดความสำเร็จบนพื้นฐานของการเป็นมีชัยชนะเหนือตลาดและเป็นผู้นำในการแข่งขัน หัวใจสำคัญคือการเป็นผู้นำตลาด	
องค์การกำหนดความสำเร็จบนพื้นฐานของประสิทธิภาพ สำคัญคือ ความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ตามกำหนด ได้อย่างราบรื่น ด้วยต้นทุนการผลิตต่ำ	
คะแนนรวม	100

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบด้านความเป็นผู้นำ

โดยแต่ละข้อ จะมีระดับ 5 ระดับซึ่งมีความหมายแตกต่างกันในแต่ละส่วนของข้อคำถาม

		1	2	3	4	5
สำหรับคำถามข้อ 1 – 18, กรุณาอธิบายพฤติกรรมของคุณในฐานะผู้จัดการ อ้างอิงจากสิ่งที่คุณได้ปฏิบัติจริง ถ้าหากว่าไม่แน่ใจ ให้ตอบจากสิ่งที่คุณคิดว่าใกล้เคียงที่สุด 5- เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4- เห็นด้วยบางส่วน 3- เฉยๆ ไม่มีความคิดเห็น 2- ไม่เห็นด้วยบางส่วน 1- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง						
1	ฉันแนะนำให้ทีมงานของฉันมีส่วนร่วมเมื่อจะต้องตัดสินใจและพยายามทำตามสิ่งที่พวกเขาได้ให้แนวคิดและข้อเสนอแนะไว้					
2	ไม่มีอะไรสำคัญกว่าการบรรลุเป้าหมายหรืองาน					
3	ฉันตรวจสอบตารางเวลาอย่างใกล้ชิดเพื่อให้แน่ใจว่างานหรือโครงการจะเสร็จในเวลาที่กำหนด					
4	ฉันสนุกกับการฝึกสอนคนในเรื่องงานหรือกระบวนการใหม่ๆ					
5	งานยิ่งท้าทายมากเท่าไรจะทำให้ฉันสนุกมากขึ้นเท่านั้น					
6	ฉันแนะนำให้ลูกน้องของฉันใส่ความคิดสร้างสรรค์เข้าไปในงานของพวกเขา					
7	ฉันมั่นใจว่ารายละเอียดเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการที่จะทำงานที่ซับซ้อนให้สำเร็จ					
8	ฉันคิดว่ามันง่ายมากที่จะจัดการกับงานที่ซับซ้อนหลายๆ งานในเวลาเดียวกัน					
9	ฉันสนุกกับการอ่านบทความ หนังสือและวารสารเกี่ยวกับการฝึกอบรมความเป็นผู้นำและจิตวิทยา และได้้นำสิ่งที่ได้อ่านไปปฏิบัติ					
10	ฉันไม่เคยกังวลกับความเสี่ยงที่จะเกิดต่อความสัมพันธ์เมื่อจะต้องแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาด					

		1	2	3	4	5
11	ฉันจัดการเวลาของฉันได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก					
12	ฉันชอบที่จะอธิบายถึงสิ่งที่ซับซ้อนและรายละเอียดของงานหรือโครงการให้กับพนักงานของฉัน					
13	การแบ่งโครงการขนาดใหญ่ให้เป็นงานเล็กๆ เป็นเรื่องถนัดของฉัน					
14	ไม่มีอะไรสำคัญไปกว่าการสร้างทีมที่ดี					
15	ฉันสนุกกับการวิเคราะห์ปัญหา					
16	ฉันให้เคารพต่อขอบเขตส่วนตัวของผู้อื่น					
17	ฉันมักจะให้คำปรึกษากับพนักงานของฉันเพื่อที่จะปรับปรุงสมรรถนะและพฤติกรรมการทำงานของพวกเขา					
18	ฉันสนุกกับการอ่านบทความ หนังสือและวารสารเกี่ยวกับการค้า ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพการงานของฉันและได้ทดลองวิธีการใหม่ที่ได้เรียนรู้					

ส่วนที่ 4 แบบทดสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ให้ใช้ความหมายของระดับความเห็นต่อไปนี้ในการตอบคำถาม โดยจะมีระดับความเห็น 7 ระดับ

- 7- เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 6- เห็นด้วย
- 5- เห็นด้วยบางในบางครั้ง
- 4- เฉยๆ/ ไม่มีความคิดเห็น
- 3- ไม่เห็นด้วยในบางครั้ง
- 2- ไม่เห็นด้วย
- 1- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

		1	2	3	4	5	6	7
	ความรู้ไอที							
1	โดยภาพรวม พนักงานที่ให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิคของเรามีความรู้เมื่อต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้							
2	บริษัทของเรามีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์ในระดับสูง							
3	เรามีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ใหม่ๆ เป็นอย่างมาก							
4	เรามีความรู้ในการพัฒนาและบำรุงรักษาการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ที่ใช้เชื่อมโยงกับลูกค้าของเรา							
	การดำเนินงานด้านไอที							
5	บริษัทของเรามีทักษะในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การตลาดเกี่ยวกับลูกค้าของเราผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์							
6	เรามักจะใช้ประโยชน์จากระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะใช้ในการเข้าถึงข้อมูลการตลาดจากฐานข้อมูลภายนอก							
7	เราได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมสารสนเทศลูกค้าจากแหล่งข้อมูลออนไลน์							

		1	2	3	4	5	6	7
8	เราใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าและตลาด							
9	เราใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจบ่อยครั้งเมื่อจะต้องการจัดการข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า							
10	เราพึ่งพาระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้จะได้รับการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของเรา							
องค์ประกอบของไอที								
11	บริษัทของเรามี แผนก MIS อย่างเป็นทางการ							
12	บริษัทของเรามีผู้จัดการที่มีหน้าที่หลักรวมถึงการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของเรา							
13	ทุกๆปีเราจัดสรรงบประมาณมากจำนวนหนึ่ง เป็นงบสำหรับฮาร์ดแวร์เทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์ใหม่ๆ							
14	บริษัทของเราสร้างโปรแกรมซอฟต์แวร์เฉพาะเมื่อจำเป็นต้องใช้งาน							
15	บริษัทสมาชิกของเรามีการเชื่อมโยงกันโดยเครือข่ายคอมพิวเตอร์							

ส่วนที่ 5 แบบทดสอบด้านประสิทธิภาพองค์การ

คำชี้แจง ให้ใช้ความหมายของระดับความเห็นต่อไปนี้ในการตอบคำถามข้อที่ 1 – 21 ในคำถามแต่ละข้อจะมีระดับความเห็น 6 ระดับ โดย [6] หมายถึง เป็นเช่นนั้นเสมอ/เกือบจะตลอดเวลา (Almost Always) ไปจนถึง [1] คือ ไม่เป็นเช่นนั้น/เกือบจะไม่เคย (Almost Never)

		1	2	3	4	5	6
ระดับบุคคล							
1.	ในองค์การของฉัน คนช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อการเรียนรู้						
2.	ในองค์การของฉัน คนจะได้รับเวลาเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้						
3.	ในองค์การของฉัน คนจะได้รับรางวัลสำหรับการเรียนรู้						
4.	ในองค์การของฉัน คนเปิดกว้างและให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างซื่อสัตย์ต่อกัน						
5.	ในองค์การของฉัน เมื่อใครก็ตามที่มีคนเสนอมุมมองของพวกเขา พวกเขาจะขอความคิดเห็นจากผู้อื่นด้วย						
6.	ในองค์การของฉัน คนจะให้เวลาในการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน						
ระดับทีมหรือกลุ่มสมาชิก							
7.	ในองค์การของฉัน ทีมหรือกลุ่มสมาชิกมีอิสระในการปรับตัวเข้ากับเป้าหมายของพวกเขาตามความต้องการ						
8.	ในองค์การของฉัน ทีมหรือกลุ่มสมาชิกจะทบทวนความคิดของพวกเขาให้ออกมาเป็นผลลัพธ์ด้วยการอภิปรายหรือสารสนเทศที่เก็บรวบรวมมา						
9.	ในองค์การของฉัน ทีมหรือกลุ่มมีความมั่นใจว่าองค์การจะทำในสิ่งที่พวกเขาแนะนำ						

		1	2	3	4	5	6
	ระดับองค์กร						
10.	องค์กรของฉันสร้างระบบการวัดช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานในปัจจุบันและที่คาดหวัง						
11.	องค์กรของฉัน สร้างบทเรียนจากสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้พนักงานทุกคนเข้าถึงได้						
12.	องค์กรของฉันวัดผลลัพธ์ของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ไปในการฝึกอบรม						
13.	องค์กรของฉันตระหนักถึงคนเป็นผู้ริเริ่ม						
14.	องค์กรของฉันจะช่วยให้ผู้คนสามารถควบคุมทรัพยากรที่พวกเขาต้องการเพื่อบรรลุผลงานของพวกเขา						
15.	องค์กรของฉันสนับสนุนพนักงานที่สามารถยอมรับความเสี่ยงที่จัดการได้						
16.	องค์กรของฉันส่งเสริมให้คนคิดจากมุมมองกว้างๆ						
17.	องค์กรของฉันทำงานร่วมกับชุมชนที่อยู่ภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่าย						
18.	องค์กรของฉันส่งเสริมให้คนได้คำตอบจากทั่วทั้งองค์กรเมื่อการแก้ปัญหา						
19.	ในองค์กรของฉัน ผู้นำให้คำปรึกษาและโค้ชผู้ที่มีความรับผิดชอบ						
20.	ในองค์กรของฉัน ผู้นำมองหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง						
21.	ในองค์กรของฉัน ผู้นำแน่ใจว่าการกระทำขององค์กรมีความสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กร						

การวัดผลสมรรถนะขององค์กร							
สำหรับข้อ 22 – 33 จะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์กร โดยแต่ละข้อจะให้คุณให้คะแนนว่าข้อความใดตรงกับองค์กรของคุณในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ไม่มีคำตอบถูกหรือผิดเราต้องการทราบถึงการรับรู้ของคุณต่อเรื่องนี้เท่านั้น ถ้าหากว่าประโยชน์นั้นเป็นจริง ให้ทำเครื่องหมาย x ที่ช่องหมายเลข [5] และทำเครื่องหมาย x ที่ช่องหมายเลข [2] ถ้าไม่เป็นจริง							
		1	2	3	4	5	6
22.	ในองค์กรของฉันทัน ผลตอบแทนจากการลงทุนสูงกว่าปีที่ผ่านมา						
23.	ในองค์กรของฉันทัน ผลผลิตเฉลี่ยต่อพนักงานมากกว่าปีที่ผ่านมา						
24.	ในองค์กรของฉันทัน ใช้เวลาในการนำสินค้าและบริการเข้าสู่ตลาดน้อยกว่าปีที่ผ่านมา						
25.	ในองค์กรของฉันทัน ใช้เวลาตอบกลับข้อร้องเรียนของลูกค้าดีกว่าปีที่ผ่านมา						
26.	ในองค์กรของฉันทัน มีส่วนแบ่งการตลาดมากกว่าปีที่ผ่านมา						
27.	ในองค์กรของฉันทัน มีค่าใช้จ่ายต่อการทำธุรกรรมทางธุรกิจที่มีค่าน้อยกว่าปีที่ผ่านมา						
28.	ในองค์กรของฉันทัน สร้างความพึงพอใจของลูกค้าดีกว่าปีที่ผ่านมา						
29.	ในองค์กรของฉันทัน มีจำนวนข้อเสนอแนะที่ได้ดำเนินการแล้วมีมากกว่าปีที่ผ่านมา						
30.	ในองค์กรของฉันทัน มีจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่มากกว่าปีที่ผ่านมา						
31.	ในองค์กรของฉันทัน มี เปอร์เซนต์ของแรงงานที่มีทักษะเทียบกับจำนวนแรงงานทั้งหมดมากกว่าปีที่ผ่านมา						
32.	ในองค์กรของฉันทัน มีเปอร์เซนต์ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ทุ่มเทให้กับเทคโนโลยีและการประมวลผลข้อมูลที่มีมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา						
33.	ในองค์กรของฉันทัน มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนของบุคคลเรียนรู้ทักษะใหม่มากกว่าปีที่ผ่านมา						

ภาคผนวก ข.
ผลการทดสอบเครื่องมือวิจัย

Reliability (Cronbach's Alpha)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.00
	Excluded	0	.00
	Total	20	100.00

Reliability Statistics

Topic	Cronbach's Alpha	N of Items
แบบทดสอบด้านวัฒนธรรมองค์กร		
Clan	.77	6
Adhocracy	.71	6
Market	.72	6
Hierarchy	.77	6
แบบทดสอบด้านลักษณะความเป็นผู้นำ	.95	60
แบบทดสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.93	15
แบบทดสอบด้านประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต	.93	33

ภาคผนวก ค.

รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยจากโปรแกรม SPSS

ตาราง A1: รายละเอียดผลการวิเคราะห์ถดถอยสำหรับสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 และ 2

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

/METHOD=STEPWISE วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะความเป็นผู้นำ

Warnings

No variables were entered into the equation.

หมายเหตุ: Dependent Variable: ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

Independent Variable: วัฒนธรรมองค์กร, ลักษณะความเป็นผู้นำ

สำหรับการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 และ 2 นั้น ไม่ปรากฏตารางผลการวิเคราะห์ เนื่องจากตัวแปร วัฒนธรรมองค์กรและลักษณะความเป็นผู้นำไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยทางสถิติต่อความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตาราง A2: ค่า Pearson Correlation สำหรับตัวแปรในสมมติฐานที่ 1 และ 2

		ความสามารถทาง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร		ลักษณะ ความเป็น ผู้นำ
ความสามารถทาง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	Pearson Correlation	1	.136	.273
	Sig. (2-tailed)		.459	.131
	N	32	32	32
วัฒนธรรมองค์กร	Pearson Correlation	.136	1	.133
	Sig. (2-tailed)	.459		.470
	N	32	32	32
ลักษณะความเป็นผู้นำ	Pearson Correlation	.273	.133	1
	Sig. (2-tailed)	.131	.470	
	N	32	32	32

ตาราง A3: รายละเอียดผลการวิเคราะห์ถดถอยสำหรับสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

/METHOD=STEPWISE ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

Variables Entered/Removed ^a			
Variables			
Model	Variables Entered	Removed	Method
1	ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.460 ^a	.211	.185	.42400

หมายเหตุ: a. Predictors: (Constant), ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตาราง A3: (ต่อ)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.446	1	1.446	8.046	.008 ^b
	Residual	5.393	30	.180		
	Total	6.840	31			

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

b. Predictors: (Constant), ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.139	.731		2.925	.007
	ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.386	.136	.460	2.837	.008

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

ตารางรายละเอียดผลการวิเคราะห์ถดถอยเพิ่มเติม

ตาราง B1: ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของลักษณะความเป็นผู้นำต่อประสิทธิภาพขององค์กร
ในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT ประสิทธิภาพองค์กรในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

/METHOD=STEPWISE ผู้นำแบบนวัตกรรม

Variables Entered/Removed ^a			
Variables			
Model	Variables Entered	Removed	Method
1	ผู้นำแบบนวัตกรรม	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์กรในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.443	.35063

หมายเหตุ: a. Predictors: (Constant), ผู้นำแบบนวัตกรรม

ตาราง B1: (ต่อ)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.151	1	3.151	25.634	.000 ^b
	Residual	3.688	30	.123		
	Total	6.840	31			

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

b. Predictors: (Constant), ผู้นำแบบนวัตกรรม

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.352	.763		.462	.648
	ผู้นำแบบนวัตกรรม	.990	.196	.679	5.063	.000

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

ตาราง B1: (ต่อ)

Excluded Variables ^a					
Model		Beta In	t	Sig.	Collinearity
					Statistics
					Tolerance
1	ผู้นำแบบพี่เลี้ยง	-.057 ^b	-.060	.953	.021
	ผู้นำแบบอำนวยความสะดวก	-.174 ^b	-.346	.732	.073
	ผู้นำแบบผู้ตรวจสอบ	-.035 ^b	-.086	.932	.112
	ผู้นำแบบผู้ประสานงาน	.101 ^b	.354	.726	.227
	ผู้นำแบบผู้สั่งการ	.108 ^b	.362	.720	.210
	ผู้นำแบบผู้ผลิต	.067 ^b	.149	.882	.092
	ผู้นำแบบโบรกเกอร์	-.072 ^b	-.114	.910	.047

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

b. Predictors in the Model: (Constant), ผู้นำแบบนวัตกร

ตาราง B2: ผลการทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบย่อยของความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

/METHOD=STEPWISE การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

Variables Entered/Removed ^a			
Variables			
Model	Variables Entered	Removed	Method
1	การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.431 ^a	.186	.159	.43078

หมายเหตุ: a. Predictors: (Constant), การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตาราง B2: (ต่อ)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.273	1	1.273	6.857	.014 ^b
	Residual	5.567	30	.186		
	Total	6.840	31			

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

b. Predictors: (Constant), การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.361	.707		3.339	.002
	การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.353	.135	.431	2.619	.014

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

ตาราง B2: (ต่อ)

Excluded Variables ^a						
		Beta		Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
Model		In	t			Tolerance
1	ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.164 ^b	.733	.470	.135	.549
	องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.225 ^b	1.200	.240	.217	.762

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

b. Predictors in the Model: (Constant), การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตาราง B3: ผลการทดสอบความสัมพันธ์ลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรสนับสนุนการ
ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ
ขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

/METHOD=STEPWISE การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร InnovatorICT

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	InnovatorICT		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

InnovatorICT = ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร x ผู้นำแบบนวัตกร

ตาราง B3: (ต่อ)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.490	.473	.34100
2	.745 ^b	.554	.524	.32420

หมายเหตุ: a. Predictors: (Constant), InnovatorICT

b. Predictors: (Constant), InnovatorICT, ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตาราง B3: (ต่อ)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.351	1	3.351	28.821	.000 ^b
	Residual	3.488	30	.116		
	Total	6.840	31			
2	Regression	3.792	2	1.896	18.037	.000 ^c
	Residual	3.048	29	.105		
	Total	6.840	31			

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

b. Predictors: (Constant), InnovatorICT

c. Predictors: (Constant), InnovatorICT, ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

Coefficients ^a						
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.927	.428		4.502	.000
	InnovatorICT	.109	.020	.700	5.368	.000
2	(Constant)	2.756	.574		4.800	.000
	InnovatorICT	.173	.037	1.107	4.724	.000
	ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-.402	.197	-.480	-2.047	.050

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

ตาราง B3: (ต่อ)

Excluded Variables ^a						
		Beta		Partial	Collinearity	
Model		In	t	Sig.	Statistics	
				Correlation	Tolerance	
1	ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-.480 ^b	-2.047	.050	-.355	.280

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

b. Predictors in the Model: (Constant), InnovatorICT

ตาราง B4: ผลการทดสอบความสัมพันธ์ลักษณะความเป็นผู้นำแบบนวัตกรสนับสนุนการ
ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านการใช้งานมีผลกระทบต่อ
ประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

/METHOD=STEPWISE การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้นำแบบ
นวัตกร

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables		Method
	Variables Entered	Removed	
1	ผู้นำแบบนวัตกร	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	การดำเนินการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองของการเรียนรู้และการเติบโต

ตาราง B4: (ต่อ)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.443	.35063
2	.743 ^b	.551	.520	.32530

หมายเหตุ: a. Predictors: (Constant), ผู้นำแบบนวัตกร

b. Predictors: (Constant), ผู้นำแบบนวัตกร, การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.151	1	3.151	25.634	.000 ^b
	Residual	3.688	30	.123		
	Total	6.840	31			
2	Regression	3.771	2	1.885	17.817	.000 ^c
	Residual	3.069	29	.106		
	Total	6.840	31			

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

b. Predictors: (Constant), ผู้นำแบบนวัตกร

c. Predictors: (Constant), ผู้นำแบบนวัตกร, การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

ตาราง B4: (ต่อ)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.352	.763		.462	.648
	ผู้นำแบบนวัตกรรม	.990	.196	.679	5.063	.000
2	(Constant)	-.608	.812		-.750	.460
	ผู้นำแบบนวัตกรรม	.900	.185	.617	4.859	.000
	การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.251	.104	.307	2.419	.022

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

		Excluded Variables ^a				
					Collinearity	
					Partial	Statistics
Model		Beta In	t	Sig.	Correlation	Tolerance
1	การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.307 ^b	2.419	.022	.410	.960

หมายเหตุ: a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพองค์การในมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

b. Predictors in the Model: (Constant), Innovator

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล

นายณรภัทร พชรพรพรรณ

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตรบัณฑิต (คณิตศาสตร์)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2546

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2546-2555
Senior Systems Developer
Regional IT - Applications
อินวิดา (ประเทศไทย) จำกัด

พ.ศ. 2555-2557
Business Analyst
Global Business Development
เบชินส์ เฮลท์แคร์ โอเปอเรชั่นส์ โคออดิเนชั่น
เซ็นเตอร์ จำกัด

พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน
Technical Consultant
Sales and Marketing
Sourcecode Asia Pacific Pte. Ltd