การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย

โดย
นายนพดล โตวิชัยกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร

การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย

โดย
นายนพดล โตวิชัยกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

DEVELOPMENT OF STRUCTURAL EQUATION MODEL FOR INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES MANAGEMENT IN THAI HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

By

MR. Noppadol TOWICHAIKUL

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for Doctor of Philosophy (Management)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2017

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย
โดย	นพดล โตวิชัยกุล
สาขาวิชา	การจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ ธารทัศนวงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เภสัชกร ดร. วันชัย สุทธะนันท์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(รองศาสตราจารย์ ดร. ปรัชญนันท์ นิลสุข)

55604814 : การจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
คำสำคัญ : การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ, สถาบันอุดมศึกษาไทย, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

นาย นพดล โตวิชัยกุล: การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ ธารทัศนวงศ์

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย 2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย และ 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประชากรที่ใช้การวิจัย คือ ข้าราชการหรือพนักงานในศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือหน่วยงานหลักด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย 33 มหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.84, 3.78 และ 3.88 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.874, 0.205 และ 0.222 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.05 ส่วนการนำสู่การเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล 0.653 และ 0.223 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.417 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้โดยมีค่า GFI = 0.901, AGFI = 0.834, Chi-square = 2.058, CFI = 0.985 Standardized RMR = 0.008 และ RMSEA = 0.066

55604814 : Major (Management)
Keyword : Information technology service management, Thai higher education institutions, Transformational leadership

MR. NOPPADOL TOWICHAIKUL : DEVELOPMENT OF STRUCTURAL EQUATION MODEL FOR INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES MANAGEMENT IN THAI HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS THESIS ADVISOR : ASSOCIATE PROFESSOR PANJAI TANTATSANAWONG, Ph.D.

This study aims to 1) Study the current state of information technology service management in Thai higher education institutions. 2) To develop Structural Equation Model of management of information technology services in Thai higher education institutions 3) Consistency test Structural equation model developed for the information technology services management in Thai higher education institutions with empirical data. The research population is official or employees in the computer center or the main unit of information service in 33 Thai Universities.

The result found that; the information technology service management, the transformational leadership, the process of leading change and organizational behavior citizenship were high level with averages of 3.74, 3.84, 3.78 and 3.88 respectively. The SEM indicated that the transformational leadership had direct effect to the process of leading change the organizational behavior citizenship and the information technology service management; at the influence, coefficients equal 0.874, 0.205 and 0.222 respectively, as statistically significant at 0.05, 0.01 and 0.05. The process of leading change had a direct effect on the organizational behavior citizenship and the information technology service management; at the influence, coefficients equal 0.653 and 0.223, as statistically significant at 0.01 and 0.05. Organizational behavior citizenship had a direct effect on the information technology service management; at the influence, coefficients equal 0.417, as statistically significant at 0.01. As well, the structural equation model is consistent with empirical data at acceptable levels GFI = 0.901, AGFI = 0.834, Chi-square = 2.058, CFI = 0.985 Standardized RMR = 0.008 และ RMSEA = 0.066.

มหาวิทยาลัยศิลปากร

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสิ้นได้ด้วย คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ความเมตตา และความกรุณาตลอดจนอันเป็น ประโยชน์อย่างยิ่งแก่งานวิจัยและผู้วิจัย จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เภสัชกร ดร. วันชัย สุทธะนันท์ อาจารย์ที่ปรึกษา และ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน รองศาสตราจารย์ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เภสัชกร ดร. วันชัย สุทธะนันท์ คณะกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มผู้รวบรวมข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ ให้ความสนับสนุนในทุกด้าน เพื่อให้วิทยานิพนธ์เสร็จสิ้นลงได้ด้วยดี ขอขอบคุณ การสนับสนุนอื่นๆ จากผู้ที่ข้าพเจ้าไม่ได้กล่าวถึง จาก ผู้ที่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วง สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณและสำนึกในพระคุณอย่างยิ่ง คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่คอย ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำ วิทยานิพนธ์จนสิ้นสุดได้ในที่สุด

นพดล โตวิชัยกุล

มหาวิทยาลัยศิลปากร

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ช

สารบัญ ..... ซ

บทที่ 1 1

บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์งานวิจัย 4

สมมติฐานของการวิจัย 5

ขอบเขตของการศึกษา 5

ประโยชน์ที่ได้รับ 7

นิยามศัพท์เฉพาะ 7

บทที่ 2 9

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 9

1. การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 9

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 18

3. การนำสู่การเปลี่ยนแปลง 32

4. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 36

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 45

บทที่ 3 50

กรอบแนวคิดและวิธีวิจัย 50

กรอบแนวคิดการวิจัย 50
วิธีวิจัย 51
1.การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง 51
2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 54
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 55
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล 57
5. การจัดกระทำข้อมูล 57
6. การวิเคราะห์ข้อมูล 58
7. การแปลผลข้อมูล 61
บทที่ 4 62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 62
ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย .. 62
ตอนที่ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย 90
ตอนที่ 3 การตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 93
ตอนที่ 4 การตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัย 101
บทที่ 5 102
สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ 102
สรุปผลการวิจัย 102
อภิปรายผล 107
การนำผลการวิจัยแบบจำลองที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้ 110
ข้อเสนอแนะ 111
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป 113

รายการอ้างอิง 114
ภาคผนวก 124
ภาคผนวก ก 125
แบบสอบถาม 125
ประวัติผู้เขียน 144

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย	16
2	การสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	31
3	การสังเคราะห์องค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	44
4	การสุ่มตัวอย่างข้าราชการ พนักงาน ใน ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย	53
5	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัย	56
6	ค่าดัชนีสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง ตามสมมติฐาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์	60
7	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	63
8	ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกลยุทธ์งานบริการ	64
9	ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการออกแบบบริการ	65
10	ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการส่งผ่านงานบริการ	66
11	ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการดำเนินการงานบริการ	67
12	ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	68
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการจัดการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 5 ด้าน	69
14	ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านภาวะผู้นำเชิงบารมี	70
15	ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	71
16	ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	72
17	ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	73
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหารทั้ง 4 ด้าน	74
19	ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง	75
20	ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างความร่วมมือ	76

ตารางที่ หน้า

21 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ 77

22 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร
ด้านการสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม 78

23 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ 79

24 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น 80

25 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น. 81

26 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม..... 82

27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของ
การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทั้ง 8 ด้าน..... 83

28 ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ..... 84

29 ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น..... 85

30 ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความอดทนอดกลั้น 86

31 ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกต่อหน้าที่..... 87

32 ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ..... 88

33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการบริหารการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 89

34 สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย
ผ่านทัศนะของข้าราชการ พนักงาน ในศูนย์คอมพิวเตอร์
หรือ หน่วยงานหลักด้านการบริการสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย 89

35 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized factor loading)
ของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร
การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการจัดการบริการ
เทคโนโลยีสารสนเทศ 93

36 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardize regression coefficient)
และการทดสอบนัยสำคัญของอิทธิพลทางตรง (Direct effect : DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect : IE) และอิทธิพลรวม (Total Effect : TE) ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร
การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการจัดการบริการ
เทคโนโลยีสารสนเทศ..... 98

ตารางที่ หน้า

37 การประเมินความสอดคล้องของแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างระหว่าง ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตาม กรอบแนวคิดของการวิจัย 99

38 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง และผลการทดสอบสมมุติฐาน ของตัวแปร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อการจัดการบริการสารสนเทศ 101

มหาวิทยาลัยศิลปากร

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ITIL v3 Service Life Cycle	11
2	โมเดลการวัดการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	15
3	โมเดลการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	30
4	โมเดลการวัดการนำสู่การเปลี่ยนแปลง	35
5	โมเดลการวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	45
6	กรอบแนวคิดในการวิจัย	50
7	แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย	90
8	แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย	100
9	แบบจำลองการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย และ การประยุกต์ใช้	111

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงความรู้วิทยาการต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ การบริการสารสนเทศขององค์การจึงต้องรองรับการการแข่งขันดังกล่าวเพื่อเป็นการแสดงภาพลักษณ์ขององค์การอย่างชัดเจน ความสำเร็จส่วนหนึ่งขององค์การขึ้นอยู่กับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) ที่ต้องจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ(van Bon, 2007) สถาบันการศึกษาระดับสูงในอนาคตจะเผชิญหน้ากับการแข่งขันและปัญหาต่างๆ จนกระทั่งไม่อาจอยู่รอดได้ เนื่องจากควบคุมค่าใช้จ่ายไม่ได้ ปราศจากการพัฒนาที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน ทั้งในด้านเนื้อหา และคุณภาพส่งผลให้ระบบการศึกษาไม่สามารถดำรงอยู่ได้(Lenzner & Johnson, 1997)

การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Service Management: ITSM) คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจขององค์การ (Business Requirements & Objectives) ในการให้บริการโดยอ้างอิงจากกระบวนการจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ “IT Service Management” หรือ ITSM (ปริญญา หอมอเนก, 2555) การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศแบบสากลตามมาตรฐาน IT Infrastructure Library (ITIL) ITIL V.3 Foundation เป็นแนวทางปฏิบัติ ในการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในปี 1980 รัฐบาลอังกฤษมีความคิดริเริ่มที่จะคิดค้นกระบวนจัดการการงานบริการด้าน IT ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษา จนกระทั่งปี 1990 คณะทำงานดังกล่าวได้สรุปรายงานรายละเอียดต่างๆ ออกมาเป็นชุดหนังสือ IT Infrastructure Library หรือ ITIL ทำให้เกิดการตั้งกลุ่มสำหรับผู้ที่สนใจเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มภายใต้ชื่อว่า IT Information Management Forum (ITIMF) และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น IT Service Management Forum (ITSMF) ITIL พัฒนาอย่างต่อเนื่องนับจาก ITIL v.1 1990 ถึง 2007 ได้มีเพิ่มเติมและปรับปรุงเป็น ITIL v.3 เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มเทคโนโลยีและโลกธุรกิจ จนกระทั่ง ปี 2011 ประกาศ ITIL 2011 (สุข เพลงจันทน์, 2555) ประโยชน์จากการนำ ITIL มาใช้นั้น คือการปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นมี ทำให้งานแต่ละโครงการดำเนินไปได้ตามแผนที่วางไว้ ทำให้สามารถปรับปรุงการให้บริการ IT แก่ลูกค้าให้ดีขึ้น สามารถหาต้นทุนของการให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนดได้ (เทพฤทธิ์ ฤทธิ์ทองพิทักษ์, 2555) กระบวนการทั้งหมดของ IT Service Management ที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 จนถึงปี 2011

การปรับปรุงเป็น ITIL 2011 ซึ่งประกอบไปด้วย 5 แกนหลัก คือ กลยุทธ์การให้บริการ, การออกแบบการบริการ การส่งผ่านการบริการ การดำเนินการบริการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (van Bon, 2007) ซึ่งได้ปรับปรุงพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนากระบวนการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ทำให้พบว่า การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องเปลี่ยนแปลงตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ และ ความพึงพอใจของลูกค้า จำเป็นต้องอาศัยตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ((Hechanova & Cementina-Olpoc, 2012),(นภัสนันท์ เบิกสีใส, 2557)) ตัวแปรการนำสู่การเปลี่ยนแปลง (ศศิธร วงษาลาภ, 2557) และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน((MacKenzie, Podsakoff, & Rich, 2001), (Boehm, Dwertmann, Bruch, & Shamir, 2014)) โดยจากงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบว่ายังไม่ศึกษาตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นพร้อมๆกัน ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้บูรณาการตัวแปรทั้งหมดได้แก่ ตัวแปร การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถชักนำองค์การให้เดินหน้าปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดย เป็นแบบอย่างที่ดี สร้างความยอมรับ กระตุ้นทีมงานด้วยทัศนคติเชิงบวก ก้าวข้ามผลประโยชน์ส่วนตัว ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานค้นหาแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาด้วยความเป็นอิสระ สร้างกระบวนการให้ผู้ตามได้ดึงความสามารถส่วนบุคคลเข้ามาแก้ไขปรับปรุงพัฒนางานให้เกิดประสิทธิผลกับองค์การ (อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล & ธีรวัฒน์ จันทึก, 2559) คำว่าผู้นำ ความหมายคือ ผู้นำไม่ใช่คนที่รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการให้มีตำแหน่งรับผิดชอบในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การ หรือเป็นนักบริหารจัดการที่มุ่งแต่เพียงเป้าหมายความสำเร็จขององค์การเท่านั้นแต่ยังเป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างการพัฒนา สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานมองการณ์ไกล และสามารถนำไปในทางที่ถูกได้ จากคำนิยามดังกล่าวจะเห็นว่าผู้นำเป็นผู้ที่จูงใจและกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจ และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้ตามทำให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ(สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2546) ซึ่งแนวคิดทฤษฎีในเรื่องภาวะผู้นำตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนั้นมีอยู่หลายแนวคิดทฤษฎี เช่น ผู้นำเชิงบารมี(Charismatic Leadership), ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน(Transactional Leadership), ผู้นำเชิงพฤติกรรม(Behavior Approach Leadership), ผู้นำเชิงอำนาจ(Power Influence Approach), และผู้นำเชิงสถานการณ์ (Situation Leadership) เป็นต้น และทฤษฎีภาวะผู้นำที่กำลังได้ความความสนใจจากนักวิชาการและนักวิจัย ศึกษาอย่างกว้างขวางมากขึ้นในปัจจุบันคือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำที่สามารถใช้ในการอธิบายกระบวนการอิทธิพลได้อย่าง

กว้างขวาง ตั้งแต่ระดับจุลภาคระหว่างผู้นำกับผู้ตามเป็นรายบุคคลไปจนถึงระดับ มหภาคระหว่างผู้นำกับบุคลากรทั้งองค์การ ตลอดจนทั้งระบบวัฒนธรรม แม้ว่าโดยบทบาทหลักของผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆขึ้นในองค์การก็ตามแต่ตลอดเส้นทางของกระบวนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้นำกับผู้ตามจะตามผูกพันกันอย่างมั่นคง ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับสถานการณ์ของโบกในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อยู่ตลอดเวลามากทฤษฎีหนึ่งในปัจจุบัน (สุเทพ พงค์ศรีวิวัฒน์, 2548) แบสและ อโวลิโอ (Bernard M Bass & Avolio, 1994) ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าสามารถเห็นได้จากการที่ผู้นำเป็นผู้เปลี่ยนแปลงผู้ตาม ทำให้ผู้ตามมองเห็นตนเองและมองงานในแง่มุมหรือในวิธีการคิด(Paradigm) ใหม่ๆ ทำให้ผู้ตามเกิดการตระหนักรู้ในเรื่องวิสัยทัศน์และภารกิจของทีมและองค์การ ผู้นำเป็นผู้พัฒนาความสามารถของผู้ตามให้มีศักยภาพสูงขึ้น ผู้นำจะกระตุ้นให้ผู้ตามมองไกลไปถึงการบรรลุผลสำเร็จ (Achievement) การประสบความสำเร็จในตนเอง (Self-actualization) และความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) ของทั้งตนเองและผู้อื่น

การเปลี่ยนแปลงการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันให้ความสำคัญกับ ผู้ใช้งานขั้นปลาย และกระบวนการธุรกิจ ผลต่อการจัดการบริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากโครงการด้านสารสนเทศต้องการพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญและใช้เวลาในการดำเนินโครงการด้านสารสนเทศต่างๆ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ สภาวะแวดล้อมในปัจจุบันควรบูรณาการแนวความคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาประยุกต์ใช้ในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงขององค์การ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (ชาติชาย คงเพ็ชรดิษฐ์ & ธีระวัฒน์ จันทึก, 2559) สู่ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง โดยการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศต้องปรับเปลี่ยนจากมุ่งเน้นเทคโนโลยีในการบริการเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเน้นที่คุณภาพในการให้บริการโดยผู้วิจัยได้นำกระบวนการนำสู่การเปลี่ยนแปลง The eight – stage process of creating major change ของคอตเตอร์ (Kotter, 1996) ประกอบด้วย การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

ด้วยเหตุที่องค์การประกอบไปด้วยหน่วยงานย่อยในการขับเคลื่อนประสานงานและดำเนินกิจกรรมภายใน โดยบุคคลากรภายในองค์การ การปฏิบัติงานร่วมกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ของดำเนินงาน องค์การจึงต้องการพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกต่อหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ (เกริกเกียรติ ต่อกิจไพบูลย์, 2558) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมของการ

อาสาสมัครด้วย ความเต็มใจและจริงใจ (Voluntary Behavior) และมีผลประโยชน์ต่อองค์การโดยตรงดัง (Moorman & Blakely, 1995) อธิบายไว้ว่า สมาชิกขององค์การแต่ละคนมีอิสระเสรี (Freedom) ในการตัดสินใจเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติได้ จึงเป็นเรื่องยากที่ หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาจะไปบังคับ หรือกระตุ้นให้พนักงานกระทำ และ ก็ไม่สามารถมีบทลงโทษ ตามสัญญาที่เป็นทางการได้ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริม และกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงพฤติกรรมเหล่านี้เพื่อประโยชน์ของ องค์การ (Bret, F., & Mike, 2008) ปัจจุบันพบพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การในรูปแบบของภาพลวงตา (Illusive OCB) พฤติกรรมที่ปรากฏจะเป็นลักษณะของเชิงผลประโยชน์ และในเชิงถูกบังคับ ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปัจเจกบุคคลและองค์การอาจไม่ เป็นผลเชิงบวกเสมอไป (N. P. Podsakoff, Whiting, Podsakoff, & Blume, 2009) การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจและการ กระจายตัวของวัตถุนิยม (Materialism) ในปัจจุบัน ผู้คนในโลกตะวันออก ต่างเริ่มสนใจการยึดถือผลประโยชน์ของ ตนกันมากขึ้น ในขณะเดียวกันการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในลักษณะการใช้เป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ส่วนตน และเพื่อลดทอนความกดดัน เริ่มเป็นบรรทัดฐาน (Norm) ในองค์การสมัยใหม่ในปัจจุบันมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประกอบด้วย ภาวะผู้การเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ทั้งนี้เพื่อนำ ข้อมูลที่ ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เสริมสร้างพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเตรียมความพร้อม บุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อันส่งผลต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสำเร็จของ องค์การต่อไป

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย

2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย

3) ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับ การบริหารบริการสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ผู้วิจัยกำหนดเป็นสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการนำสู่การเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 4 การนำสู่การเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 5 การนำสู่การเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 6 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการประเมินการรับรู้ของ ข้าราชการหรือพนักงานของสถาบันอุดมศึกษาไทยที่ จัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย หรือหน่วยวิเคราะห์ของการวิจัยนี้ คือ ได้แก่ ข้าราชการหรือพนักงาน ใน ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านการบริการสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย 33 มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

2. ขอบเขตของเนื้อหา

ตัวแปรการวิจัย การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มี 4 องค์ประกอบด้วย ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

2.2 ตัวแปรตาม คือ

2.2.1. การนำสู่การเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

2.2.2. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกต่อหน้าที่ การให้ความร่วมมือ

2.2.3. การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย กลยุทธ์การให้บริการ การออกแบบการบริการ การส่งผ่านการบริการ การดำเนินการบริการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีระยะเวลาในการดำเนินงาน วิจัยตั้งแต่ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 และเก็บข้อมูลในเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ. 2561

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้บริหาร นักวิจัย นักวิชาการได้ทราบถึงระดับและความแตกต่าง รวมทั้งความสัมพันธ์ของ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การยอมรับความเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

2. ผู้บริหาร นักวิจัย นักวิชาการได้รู้ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การยอมรับความเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งทราบถึงระดับความแตกต่างของค่าอำนาจพยากรณ์ของปัจจัยต่าง ๆที่มีอิทธิพลต่อ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การยอมรับความเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

3. ได้แบบประเมินคุณลักษณะ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การยอมรับความเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4.ได้แนวทางในการสร้างสรรค์และพัฒนา การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การยอมรับความเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินถึง การประเมินการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ โดยตัดสินจากจากการดำเนินงานภายในองค์การและ ประสบการณ์ส่วนบุคคลที่ทำหน้าที่ประจำที่ ผู้ตอบแบบประเมินสังกัด การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ วัดได้จาก แบบประเมินการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย กลยุทธ์การให้บริการ การออกแบบการบริการ การส่งผ่านการบริการ การดำเนินการบริการ และ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนเอง ว่าแสดงออกถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล วัดได้จากแบบประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

3. การนำสู่ความเปลี่ยนแปลง หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินถึง การประเมินการนำสู่ความเปลี่ยนแปลง จากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บังคับบัญชาของตนเอง โดยตัดสินจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การสื่อสาร

ให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

4. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินถึง การประเมินการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บังคับบัญชาของตนเอง และ การยอมรับความเปลี่ยนแปลง โดยตัดสินจากประสบการณ์ส่วนบุคคลที่ได้ปฏิบัติระหว่างปฏิบัติงานในองค์การ ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกต่อหน้าที่ การให้ความร่วมมือความไว้วางใจผู้บริหาร วัดได้จาก แบบประเมินการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5. แบบประเมินการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ประเมินการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัย สร้างและปรับปรุงจากการทบทวนวรรณกรรม ข้อคำถามแต่ละข้อเป็นมาตรวัดทัศนคติแบบจำแนกความหมาย

6. แบบประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัย สร้างและปรับปรุงจากการทบทวนวรรณกรรม ข้อคำถามแต่ละข้อเป็นมาตรวัดทัศนคติแบบจำแนกความหมาย

7. แบบประเมินการนำสู่การเปลี่ยนแปลง หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ประเมินการยอมรับความเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัย สร้างและปรับปรุงจากการทบทวนวรรณกรรม ข้อคำถามแต่ละข้อเป็นมาตรวัดทัศนคติแบบจำแนกความหมาย

8. แบบประเมินการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ประเมินการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัย สร้างและปรับปรุงจากการทบทวนวรรณกรรม ข้อคำถามแต่ละข้อเป็นมาตรวัดทัศนคติแบบจำแนกความหมาย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมในบทที่ 2 นี้จะเป็นการศึกษาเพื่อ วิเคราะห์หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจาก การศึกษาวิเคราะห์พบว่ามีงานวิจัยและบทความของ ผู้วิจัย นักบริหารและ นักวิชาการที่นำเสนอไว้ สามารถจำแนกออกเป็นสองลักษณะคือ 1) ลักษณะเชิงพรรณนา (descriptive) มุ่งอธิบายลักษณะหรือองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหาร และ 2) ลักษณะเหตุและผล (cause and effect) มุ่งอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในการวิจัยนี้เป็นการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้างที่มีลักษณะเหตุ และผล ดังนั้นจึงนำเสนอผลการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับได้แก่

1. การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
3. การนำสู่การเปลี่ยนแปลง
4. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิทยาการและการพัฒนาการทางสังคมของมนุษย์เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องผ่านยุคของการพัฒนาการทางสังคมและเศรษฐกิจ จากสังคมยุคเกษตรกรรม สู่ยุคอุตสาหกรรม บวกกับการแข่งขันอย่างเสรีในระบบทุนนิยม ทำให้สังคมมนุษย์เข้าสู่ยุคสารสนเทศ ที่ข้อมูลข่าวสารสามารถเคลื่อนที่แลกเปลี่ยนจากแหล่งให้กำเนิดเข้าสู่กระบวนการประมวลผลตามขั้นตอนเกิดเป็นสารสนเทศเมื่อประกอบกับกระบวนการทางการจัดการทำให้สามารถนำสารสนเทศที่ได้มาประกอบการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงขั้นตอนกระบวนการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการต่างๆขององค์การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของตลาดและผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผลการประกอบการขององค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้มีผลที่แตกต่างชัดเจน รวมถึงสามารถอยู่รอดในภาวการณ์แข่งขันเช่นนี้ การจัดการบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมย่อมส่งผลต่อการอยู่รอดจากแข่งขันขององค์การในอนาคต

นิยามของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management (ITSM)) หมายถึง การบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความ ต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจขององค์การ (Business Requirements & Objectives) ในลักษณะของการตอบสนองความต้องการของธุรกิจเน้นที่ความพึง พอใจต่อลูกค้าต่อผู้ใช้ระบบสารสนเทศเป็นหลัก โดย ITSM เน้นเรื่องการพัฒนากระบวนการ (Process-focused) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถใช้ร่วมกับหลักการ แนวปฏิบัติที่ดี อื่น ๆ เช่น CMMI, TQM, หรือ BPM (Business Process Improvement) นอกจากนี้ ITSM ยังสนับสนุนหลักการ IT Governance หรือ GRC (Governance, Risk Management and Compliance) อีกด้วย (ปริญญา หอมอเนก, 2555) ในอดีต ITSM จะเน้นเรื่อง Technology หรือ Product เป็นสิ่งสำคัญ ปัจจุบันองค์การส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่ “Business Requirement” เป็นหลักและได้นำแนวความคิด ของ ITSM มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทาง ซึ่ง ITSM จะเน้นเรื่องกระบวนการในการให้บริการแก่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Users) และลูกค้า (Customers) เป็นหลักเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจและให้ความสำคัญกับ “คุณภาพในการให้บริการ” หรือ “Quality of Service” เช่นเรื่อง Service Level Agreement (SLA) ในสัญญาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Users) และลูกค้า (Customers) เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ (สมชาย อารยพิทยา, 2559)นอกจากนี้ แนวคิด IT Service Management (ITSM) ยังรวมถึงเรื่องการวางแผนการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Planning) และการบริหารด้านการเงิน (Financial Management) ที่ใกล้เคียงกับ "IT Portfolio Management" ซึ่งเป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่องค์การขนาดใหญ่นิยมนำมาใช้ โดย "IT Portfolio Management" จะประกอบด้วย 3 Portfolio ได้แก่ Application Portfolio, Project Portfolio และ Resource Portfolio Management (RPM) ในปัจจุบันหลักการ IT Service Management (ITSM) นั้นมีหลากหลาย Framework ให้องค์การใช้ได้แก่ ITIL Framework ของ OGC (Office of Government Commerce), ASL ของ Netherlands และ MOF ของ Microsoft, CobiT และ Val IT Framework ของ ISACA, และITUP ของ IBM เป็นต้น (อนงค์ลักษณ์ ถวัลย์ภิยโย, 2556)

IT Infrastructure Library (ITIL)

ในปี 1980 รัฐบาลอังกฤษมีความคิดริเริ่มที่จะคิดค้นกระบวนจัดการการงานบริการด้าน IT ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษา จนกระทั่งปี 1990 คณะทำงานดังกล่าวได้สรุปรายงานรายละเอียดต่างๆ ออกมาเป็นชุดหนังสือ IT Infrastructure Library หรือ ITIL และเปิดตัวอย่างเป็นทางการในปีดังกล่าว ทำให้เกิดการตั้งกลุ่มสำหรับผู้ที่สนใจเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มภายใต้ชื่อว่า IT Information Management Forum (ITIMF)

และต่อมาในภายหลังได้เปลี่ยนชื่อไปเป็นชื่อ IT Service Management Forum (ITSMF) ITIL พัฒนาอย่างต่อเนื่องนับจาก ITIL v.1 1990 ถึง 2007 ได้มีเพิ่มเติมและปรับปรุงเป็น ITIL v.3 เพื่อให้สอดคล้อยกับแนวเทคโนโลยีและโลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และ ปี 2011 ประกาศ ITIL 2011 (สุข เพลงจันทน์, 2555)

ITIL จัดว่าเป็นการรวบรวมเอาความรู้ที่มีอยู่แล้วในการบริหารจัดการซึ่งได้ถูกนำไปใช้แล้วในวงการอุตสาหกรรมต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ IT ซึ่งในเวลาต่อมาได้กล่าวถึง ITIL ในแง่ที่เป็น IT Service Management Framework กันอย่างแพร่หลาย และได้กลายเป็น de facto standard ไปในปัจจุบัน ประโยชน์จากการนำ ITIL มาใช้นั้น คือการปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง อันได้แก่ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้คุ้มค่ามากขึ้น สร้างเสริมความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาด ช่วยลดงานซ้ำซ้อนหรืองานที่ไม่จำเป็นลงได้ ช่วยทำให้งานแต่ละโครงการดำเนินไปได้ตามแผนที่วางไว้ ทำให้สามารถปรับปรุงการให้บริการ IT แก่ลูกค้าให้ดีขึ้น สามารถหาต้นทุนของการให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนดได้ (เทพฤทธิ์ ฤทธิ์ทองพิทักษ์, 2555)

ภาพรวม ITIL 2011

กระบวนการทั้งหมดของ IT Service Management ที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 จนถึงปี 2011 ปรับปรุงเป็น ITIL 2011 ซึ่งประกอบไปด้วย 5 แกนหลัก คือ Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement ซึ่งแต่ละแกนหลักจะมีกระบวนการอยู่ประมาณ 1-7 กระบวนการ รวมทั้งสิ้น 26 กระบวนการ 4 ฟังก์ชั่น โดยแต่ละกระบวนการเชื่อมโยงกันเป็นวงจรชีวิตตามแบบฉบับวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) (เบญจพร ปริพินิจฉัย & มหศักดิ์ เกตุฉ่ำ, 2014)

ภาพที่ 1 ITIL v3 Service Life Cycle

ส่วนประกอบหลัก 5 ส่วนของ ITIL 2011

1. กลยุทธ์ด้านงานบริการ -Service Strategy (SS) เป็นส่วนประกอบแรกสำหรับการสร้าง IT Service Management ขึ้นมาในองค์การ โดยคำนึงถึง “what?” และ “why?” ก่อน “how?” เน้นการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น (Value Creation) สร้างแบบจำลองตลาดบริการ (Service Markets) โดยกำหนดลักษณะการให้บริการ (Service Provider Type) ให้จับต้องได้คือ บริการที่มีประโยชน์และรับประกัน (Service Assets) โดยกระบวนการที่อยู่ในส่วนประกอบ ได้แก่ Strategy for IT Services, Financial Management for IT Services, Service Portfolio Management, Demand Management, Business Relationship Management เป็นต้น องค์การควรกำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของประสิทธิภาพงานบริการต่างๆ ให้ชัดเจน

2. การออกแบบบริการ – Service Design (SD) นำเอาข้อมูลจาก Service Strategy มาออกแบบเป็นงานบริการจริง โดยมุ่งเน้นให้งานบริการที่จะสร้างขึ้นสามารถสร้างคุณค่าได้จริงต่อธุรกิจ มีความพร้อมให้บริการ มีขีดความสามารถเพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจ มีแผนรองรับเหตุเหตุไม่คาดฝันเพื่อให้บริการมีความต่อเนื่อง ติดตามมาตรฐานระดับการให้บริการที่ได้ตกลงไว้ (Service Level) และ มุ่งมั่นให้งานบริการที่จะสร้างนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานและกฎระเบียบที่กำหนดไว้ ไม่ได้เจาะจงเฉพาะงานบริการใหม่เพียงอย่างเดียว แต่รวมไปถึงการปรับปรุงงานบริการเดิมให้ดีขึ้น กระบวนการที่สำคัญในส่วนประกอบด้วย Service Catalogue Management, Availability Management, Capacity Management, Information Security Management, IT Service Continuity Management, Supplier Management, Service Level Management, Design Coordination

3. การส่งผ่านงานบริการ – Service Transition (ST)นำข้อมูลจาก Service Design จัดทำแผนการส่งมอบงานบริการใหม่หรือการปรับเปลี่ยนงานบริการเดิม เพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์ใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจในทุกรอบด้าน ประกอบด้วย Transition Planning & Support, Change Management, Service Asset & Configuration Management, Validation & Testing, Release & Deployment Management, Change Evaluation, Knowledge Management

4. การดำเนินงานบริการ – Service Operation (SO) นำแนวทางในการจัดการงานที่ต้องทำในแต่ละวัน รวมไปถึงการสนับสนุนให้งานบริการต่างๆ สำเร็จลุล่วง และเฝ้าติดตามหรือรับแจ้งเหตุผิดปกติที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการต้องหยุดชะงัด พร้อมหาแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้บริการกลับสู่สภาพปกติและวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาให้พบเพื่อลดโอกาสการเกิด

ปัญหาซ้ำอีกในอนาคต กระบวนการที่สำคัญในส่วนประกอบนี้ คือ Event Management, Request Fulfilment, Incident Management, Problem Management, Access Management

5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง – Continual Service Improvement (CSI) เป็นส่วนประกอบที่ห้า ที่แนะนำแนวทางการนำเอาข้อมูลการให้บริการมาวิเคราะห์และจัดรายงานสรุป เพื่อส่งต่อไปยังส่วนประกอบต่างๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องกระบวนการที่สำคัญในส่วนประกอบนี้ คือ State what will you measure, Collect the Data, Process the data, Analyze the data and information, Present and use the information, Implement corrective or remedial activities (สุข เพลงจันทน์, 2555)

องค์ประกอบของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อกำหนดองค์ประกอบ นิยามเชิงปฏิบัติการ และตัวบ่งชี้ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ผลที่ได้จากการสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ทราบถึงแนวทางการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้เป็นองค์ประกอบมาตรฐานครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 5 ด้านได้แก่ กลยุทธ์การให้บริการ, การออกแบบการบริการ การส่งผ่านการบริการ การดำเนินการบริการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการวิจัยนี้ต่อไป ดังนี้

องค์ประกอบการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของ มาตรฐาน ITIL V.3

ITIL : Information Technology Infrastructure Library ถูกพัฒนาโดย OGC : Office for Government Commerce พัฒนาร่วมกับ BSI : British Standard Institute มีวัตถุประสงค์ในการสร้าง Best Practice สำหรับกระบวนการบริหารงานบริการด้านสารสนเทศ IT Service Management เน้นการให้เกิดการพัฒนาบริการสารสนเทศให้ตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายทางด้านธุรกิจ และ การให้บริการต่อลูกค้า ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่ กลยุทธ์การให้บริการ, การออกแบบการบริการ การส่งผ่านการบริการ การดำเนินการบริการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (van Bon, 2007)

องค์ประกอบการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาไทย

เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน เกณฑ์มาตรฐานที่ 1 มีแผนระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการดำเนินการด้านสารสนเทศของสถาบันอย่างเป็นระบบ เกณฑ์มาตรฐาน 2 มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบันโดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการจัดการ และ การเงิน สามารถนำไปใช้ในการประกันคุณภาพ การใช้สารสนเทศนับเป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมของสถาบัน เกณฑ์มาตรฐาน 3 มี การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ให้องค์การได้รับเสียงสะท้อนจาก

ผู้ใช้งาน และนำมาปรับปรุงการบริการต่อไป เกณฑ์มาตรฐาน 4 นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ เกณฑ์มาตรฐาน 5 ส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด เพื่อการวางแผนบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง (คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา, 2554)

องค์ประกอบการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของมาตรฐาน ISO/IEC 20000:2011

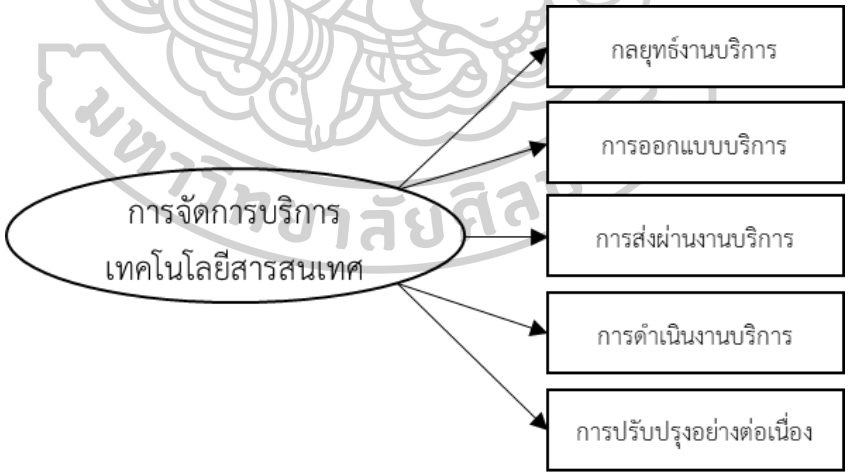
ISO/IEC 20000:2011 เป็นมาตรฐาน ที่ได้ถูกพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานจาก ITIL เชนเดียวกันกับ BS 15000 (ซึ่งเป็นมาตรฐานกอนหน่า ISO 20000) ประกอบด้วยชุดของกฎกติกาที่ใชบริหารจัดการ IT โดยมีกระบวนการทำงาน รวมทั้งขอบขายการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐาน ISO/IEC 20000:2011 เน้นการรวบรวมวิธีการตาง ๆ ขึ้นเป็นมาตรฐานการจัดการ IT ดวยเหตุนี้จึงนิยามความต่องการตางๆ เพื่อบริหารจัดการ IT Services อยางชัดเจน การจัดการบริการตามมาตรฐาน ISO/IEC 20000:2011 ที่รวมเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการ จะสามารถส่งมอบการบริการที่มีตรงตามความต้องการของลูกค้า และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนั้น ยังใช้เป็นแนวทางสำหรับการขอการรับรองมาตรฐานดังกล่าวโดยหน่วยงานที่ให้การรับรอง เพื่อให้เกิดการยอมรับ และเชื่อมั่นในการให้บริการ และเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการพัฒนาการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่ กระบวนการให้บริการ กระบวนการบริหารความสัมพันธ์ กระบวนการแก้ไขปัญหา กระบวนการควบคุม กระบวนการส่งมอบ (Rovers, 2013):

องค์ประกอบการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของมาตรฐาน COBIT 5

COBIT 5 คือกรอบแนวคิดที่ช่วยเชื่อมโยงการดำเนินธุรกิจกับการใช้งานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความสอดคล้องกัน โดยเริ่มต้นที่ตั้งวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ และมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้งานซึ่งจะต้องกำกับดูแล ให้ชัดเจนและมีวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแลควบคุมไว้ด้วย การจะควบคุมได้นั้นก็จะต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นจะต้องใช้ ซึ่งจะทำให้การควบคุมการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิผล และสุดท้ายส่งผลให้ตรงกับความต้องการทางธุรกิจและบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ได้วางเอาไว้ได้ ได้รับการพัฒนาและตีพิมพ์เผยแพร่ในปี พ.ศ. 2539 เวอร์ชั่นแรก (COBIT 1st Edition) โดยสมาคมการควบคุมและการตรวจสอบระบบสารสนเทศ หรือ The Information Systems Audit and Control Association (ISACA) และ สถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศภิบาล หรือ Information Technology Governance Institute (ITGI) มาตรฐานโคบิตที่ถูกเผยแพร่ในเว็บไซต์ ISACA ปัจจุบันถูกปรับปรุงอยู่ในเวอร์ชั่น 5 ทีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความใกล้เคียงกับมาตรฐานสากลต่างๆมีขอบเขตของกระบวนการ 5 ด้านหลักด้วยกัน คือ 1) การวางแนวทาง การวางแผนงาน และจัดองค์การ 2) การสร้าง การจัดซื้อ และ

การติดตั้ง 3) การจัดส่ง บริการ และ สนับสนุน 4) การติดตาม และ การประเมินงาน และ ผลงาน 5) การกำกับ และ ตรวจสอบผล (Harmer, 2014)

จากการสังเคราะห์ องค์ประกอบของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาไทย นำสู่แนวทางปฏิบัติที่ดี สำหรับ สถาบันอุดมศึกษาไทย ที่จะต้องปรับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับการจัดการตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจและ ความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน พบว่าแต่ละมาตรฐานมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศใกล้เคียงกัน แตกต่างในการให้ความสำคัญกับกับรายการต่างๆ ตามมาตรฐานนั้นมุ่งเน้น ดังแสดงไว้ใน ตารางที่ 1 โดยที่มาตรฐาน ITIL V.3 และมาตรฐาน ISO/IEC 20000-2011 มีแนวทางปฏิบัติครบทั้ง31 ข้อ ซึ่งทั้งสองมาตรฐานนำประยุกต์ใช้ในองค์กรต่างอย่างแพร่หลาย พบวานำเอาระบบ ITIL มาใชในองคการมากขึ้น การศึกษา ในป 2014 พบวากวา 30% ขององคกรนำเอา ITIL เข้ามาปรับใช่งาน และถือเป็นแนวปฏิบัติที่สามารถนำมาประยุกต์ทั่วไป (Aileen Cater-Steel & Lepmets, 2014) ทำให้ได้องค์ประกอบ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ได้จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ กลยุทธ์การให้บริการ, การออกแบบการบริการ การส่งผ่านการบริการ การดำเนินการบริการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงเป็นโมเดล การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลการวัดการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 1

การสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย

ลำดับที่	ข้อกำหนด	ITIL V.3					COBIT 5					ISO/IEC 20000:2011					ITSM for HEI Model				
		การจัดการให้บริการ	การออกแบบการบริการ	การส่งมอบงานบริการ	การดำเนินการตามกระบวนการบริการ	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ระบบองค์กรของกระบวนการจัดการ	กระบวนการจัดการ	การจัดการกระบวนการ	การวัดผลการดำเนินงานและความสอดคล้อง	เทคนิคและเครื่องมือการตรวจสอบ	กระบวนการในระบบการ	ธรรมาภิบาลเทคโนโลยีสารสนเทศ	กระบวนการแก้ไขปัญหา	กระบวนการ	กระบวนการ	เกณฑ์ระดับที่ 1	เกณฑ์ระดับที่ 2	เกณฑ์ระดับที่ 3	เกณฑ์ระดับที่ 4	เกณฑ์ระดับที่ 5
1	การจัดการงบประมาณบัญชี	✓					✓					✓						✓				
2	การจัดการงานบริการ	✓							✓								✓					
3	การจัดการความต้องการ	✓					✓										✓	✓				
4	การจัดการรายการงานบริการ		✓						✓		✓							✓				
5	การจัดการข้อตกลงระดับการบริการ		✓						✓			✓					✓					
6	การจัดการระดับความสามารถ		✓									✓						✓				
7	การจัดการความพร้อมใช้งาน		✓					✓	✓			✓						✓				
8	การจัดการงานบริการอย่างต่อเนื่อง		✓						✓			✓						✓				
9	การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ		✓						✓	✓		✓					✓	✓				✓
10	การจัดการผู้ให้บริการภายนอก		✓									✓	✓									✓
11	การวางแผน ประสานงาน และจัดเตรียมทรัพยากร		✓					✓	✓				✓				✓					
12	การจัดการความเปลี่ยนแปลง			✓					✓					✓	✓		✓					
13	การจัดการทรัพย์สินที่ใช้ในการให้บริการ			✓						✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓			
14	การวางแผน กำหนดการ และควบคุมบริการใหม่			✓			✓												✓	✓		

ตารางที่ 1(ต่อ)

การสังเคราะห์องค์ประกอบและข้อกำหนดของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย

ลำดับที่	ข้อกำหนด	ITIL V.3					COBIT 5					ISO/IEC 20000-2011					ITSM for HEI Model				
		กลยุทธ์การให้บริการ	การออกแบบการบริการ	การส่งผ่านงานบริการ	การดำเนินงานการบริการ	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การวางแนวทางการวางแผนงานจัดองค์การ	การสร้าง การจัดซื้อ และติดตั้ง	การจัดส่ง บริการและ สนับสนุน	การติดตาม ประเมินงานและ ผลงาน	การกำกับและตรวจสอบผล	กระบวนการให้บริการ	กระบวนการบริหารความสัมพันธ์	กระบวนการแก้ไขปัญหา	กระบวนการควบคุม	กระบวนการส่งมอบ	เกณฑ์มาตรฐาน 1	เกณฑ์มาตรฐาน 2	เกณฑ์มาตรฐาน 3	เกณฑ์มาตรฐาน 4	เกณฑ์มาตรฐาน 5
15	การให้บริการตามข้อกำหนดและ การตรวจสอบ			✓						✓								✓			
16	การประเมินผล			✓							✓							✓	✓		
17	การจัดการความรู้			✓														✓			
18	การจัดการเหตุการณ์				✓					✓							✓	✓			
19	การจัดการ การกู้คืน บริการสารสนเทศ				✓					✓					✓		✓			✓	
20	การจัดการให้บรรลุผล				✓												✓			✓	
21	การจัดการปัญหา				✓						✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓
22	การจัดการสิทธิในการเข้าใช้บริการ				✓				✓								✓	✓			✓
23	การติดตามและควบคุม				✓						✓								✓	✓	✓
24	การดำเนินการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ					✓					✓						✓	✓			
25	การกำหนดขั้นตอนในการปรับปรุงการให้บริการ					✓			✓				✓						✓	✓	
26	การพิจารณาความพร้อมในการเริ่มดำเนินงานขั้นตอนแรก					✓							✓						✓	✓	
27	การใช้เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลตามข้อกำหนด					✓			✓				✓						✓	✓	
28	การวางขั้นตอนในการประมวลผลข้อมูล					✓					✓		✓							✓	✓
29	การวิเคราะห์ปัญหาล่วงหน้า					✓					✓		✓							✓	✓
30	การนำผลการวิเคราะห์เสนอต่อผู้เกี่ยวข้อง					✓	✓					✓	✓				✓			✓	
31	การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับการบริการอย่างต่อเนื่อง					✓			✓			✓	✓				✓	✓	✓	✓	

จากผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการของ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการวิจัยนี้ได้ว่า เป็นการแสดงออกของผู้นำในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แสดงออกถึง การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถวัดได้จากองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปรคือ 1) กลยุทธ์งานบริการ 2) การออกแบบบริการ 3) การส่งผ่านงานบริการ 4) การดำเนินงานบริการ 5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระยะเริ่มแรกนั้นถูกคิดขึ้นมาโดยเบอร์นจากงานวิจัยเชิงพรรณนาในเรื่องภาวะผู้นำทางการเมือง เบอร์นได้อธิบายไว้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการซึ่งยกระดับคุณธรรม และแรงจูงใจของทั้งผู้นำและผู้ตามให้เพิ่มสูงขึ้น ผู้นำจะต้องมีคุณธรรม จริยธรรม และยกระดับจิตสำนึกของผู้ตามผ่านการแสดงอุดมคติ และค่านิยมทางคุณธรรม และจริยธรรม เช่น เสรีภาพ ความยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน ความสงบสุข และมนุษยธรรม ซึ่งค่านิยมเหล่านี้ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของอารมณ์ เช่น ความกลัว ความโลภ ความริษยา หรือความเกลียดชัง นอกจากนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังกระตุ้นให้ผุ้ตามเกิดความต้องการที่สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1954) ก็ตามจะถูกยกระดับจาก “ตัวตนที่เป็นอยู่ในทุกๆวัน” ให้เป็น “ตัวตนที่ดีกว่า” (Burns, 1978)

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของเบอร์น

เบอร์น (Burns, 1978) แสดงทรรศนะว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง(Transformational leadership) นั้นอยู่ในทิศทางตรงกันข้ามกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) กล่าวคือภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนนั้นจูงใจผู้ตามโดยการแสดงออกถึงผลประโยชน์และความสนใจของตนเอง (Self-interest) เป็น การแบ่งปันผลประโยชน์ ร่วมกันในช่วงระยะเวลาหนึ่ง กล่าวคือทั้งผู้นำและผู้ตามอาจไม่ได้มีจุดประสงค์สุดท้ายอย่างเดียวกัน แต่ทั้งสองฝ่ายเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกันเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน เช่นผู้นำทางการเมืองจะแลกเปลี่ยนงาน แลกเปลี่ยนความช่วยเหลือ เพื่อจะได้รับคะแนนเสียงใน การเลือกตั้งอย่างไร ก็ตาม เรื่องของค่านิยมก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยนด้วย เช่นการแลกเปลี่ยนกันอย่างยุติธรรม ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ เป็นต้น ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้น จะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ตามในแง่ของการยกระดับแรงจูงใจ ยกระดับคุณธรรมและจริยธรรมให้เพิ่มสูงขึ้น เบอร์นเห็นว่าตัวอย่างที่ดีสุดของของผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือ คานธี ซึ่งเป็นผู้กระตุ้นและยกระดับ

ความหวัง ความต้องการ รวมทั้งยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของชาวอินเดียนับล้านคนให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามการแสดงออกถึงพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของเบอร์นนั้นสามารถจะเกิดขึ้นกับใครก็ได้ในองค์การไม่ว่าจะอยู่ตำแหน่งใด โดยจะเป็นบุคคลซึ่งมีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา (Burns, 1978)

เบอร์นกล่าวว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการความสัมพันธ์ (Interrelationships) ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งผู้นำเป็นผู้กระตุ้นให้ผู้ตามเกิดการตอบสนองทางด้านแรงจูงใจและปรับเปลี่ยนรูปแบบพฤติกรรม เบอร์นเห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นได้ทั้งกระบวนการระดับจุลภาค (Microlevel) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและกระบวนการระดับมหภาค (Macrolevel) ซึ่งเป็นพลังอำนาจในการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบสังคม และในระบบองค์การ (Yukl, 1994)

เบอร์นได้เสนอแนวคิดที่ใช้ในการพิจารณาว่าบุคคลหนึ่งนั้นมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ 3 ประการด้วยกัน (Richard, Ginnett, & Curphy, 1999) คือ

1. การแสดงค่านิยมอันแบบอย่าง (Model Values) ที่ดีงามให้แก่ผู้ตามได้ปฏิบัติตามและเป็นมาตรฐานแก่สังคม

2. มุ่งเน้นที่ค่านิยมผลลัพธ์ (End Value) ที่เกิดแก่ผู้นำและผู้ตาม

3. ผู้นำมีอิทธิพลทำให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวกต่อผู้ตาม

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของแบส

แบส (Bernard M Bass, 1985) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยมีพื้นฐานแนวคิดมาจากแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของเบอร์น (Burns, 1978) แบสได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในมุมมองที่ผู้นำมีผลกระทบต่อผู้ตาม กล่าวคือ ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเกิดความรู้สึก ไว้วางใจ ชื่นชม จงรักภักดี และเคารพยกย่อง ในตัวผู้นำซึ่งจะเปลี่ยนแปลงและจูงใจผู้ตาม (Bernard M Bass, 1985)

1. ผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

2. ผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์การหรือทีม มากกว่าคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง

3.ผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น (Higher-order need) ตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หรือขยายของเขตความต้องการของผู้ตามให้เพิ่มมากขึ้น (Expansion of the follower's portfolio of needs and wants) แบสได้แสดงทรรศนะไว้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการขยายแนวคิดมาจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนนั้นมุ่งเน้นไปที่การแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้นำ เพื่อนร่วมงาน และผู้ตาม โดยการแลกเปลี่ยนนี้อยู่บนพื้นฐานของการที่ผู้นำได้พูดคุยกับผู้ตามถึงสิ่งที่ตนเองต้องการ

เงื่อนไข และรางวัลที่ผู้ตามจะได้รับถ้าหากสามารถทำในสิ่งที่ต้องการนั้นให้ประสบความสำเร็จได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ หรือมากกว่าที่ผู้ตามคิดว่าจะสามารถเป็นไปได้ โดยผู้นำจะมอบหมายงานที่ท้าทายเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ตาม ทำให้มีระดับผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง (Bernard M Bass, 1996) แบสได้เสนอข้อแตกต่างระหว่างแนวคิดของเบอร์น และของเขาเองว่ามีอยู่สามประการด้วยกัน (Bernard M Bass, 1985) คือ

1. แบสได้เพิ่มมุมมองด้านผลกระทบในตัวผู้นำที่มีต่อตัวผู้ตาม คือ “ขยายขอบเขตความต้องการของผู้ตามให้เพิ่มมากขึ้น”

2. แนวคิดของเบอร์นซึ่งมุ่งเน้นที่คุณธรรมและจริยธรรม อีกทั้งยังมองในแง่ของผลประโยชน์ที่สังคมได้รับว่าสังคมได้รับผลประโยชน์จากการกรำทำของผู้นำหรือไม่ หมายความว่าในความเห็นของเบอร์นผู้นำจะมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้นั้นจะต้องทำประโยชน์ให้แก่สังคม ในขณะที่แบสมองที่คุณค่าของการกระทำผู้นำ และมองในแง่ของระยะเวลา กล่าวคือการกระทำของผู้นำนั้นส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้ตามเป็นระยะเวลานานหรือไม่ ดังนั้นในทรรศนะของเบอร์นฮิตเลอร์จึงไม่จัดว่ามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากฮิตเลอร์ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม โหดเหี้ยมรุนแรงถึงแม้ว่าฮิตเลอร์ จะฉลาดหลักแหลมและทำให้เกิดการขับเคลื่อนทางสังคมในประเทศเยอรมันนีซึ่งส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในระยะยาวก็ตาม ซึ่งขัดแย้งกับแนวทรรศนะของแบสที่มองว่า ฮิตเลอร์มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากแบสมองที่คุณค่าของการกระทำ เช่น ฮิตเลอร์แก้ไขปัญหาคนว่างงานสร้างทางหลวงประเทศ ตั้งโรงงานรถโฟล์กสวาเก้น ซึ่งแปลว่ายานยนต์ของประชาชน และขายให้ประชาชนในราคาถูก สร้างอาคารที่อยู่อาศัยราคาถูกแก่ประชาชน และนโยบายอื่นๆที่มีลักษณะเอื้ออาทร เป็นต้น

3. เบอร์นมองว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นอยู่บนแนวเส้นตรงเส้นเดียวกันแต่อยู่บนคนละปลายด้านของเส้นตรง ในขณะที่แบสมองว่ามิติด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นมิติที่แยกออกจากกันอย่างชัดเจน ดังนั้นในทรรศนะของแบส ผู้นำจึงสามารถแสดงภาวะผู้นำได้ทั้งแบบแลกเปลี่ยนและแบบเปลี่ยนแปลงในเวลาเดียวกัน นอกจากนั้นแบสยังได้กำหนดรูปแบบพฤติกรรมของภาวะผู้นำทั้งแบบแลกเปลี่ยนและแบบเปลี่ยนแปลงเป็นการแยกแยะให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้นำนั้นสามารถแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและแบบเปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และโอกาส

ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายและคำจำกัดความจากนักวิจัยและนักวิชาการที่ได้ให้ความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีแนวคิดหลากหลายและมีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามทรรศนะของนักวิจัย และนักวิชาการแต่ละท่าน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

เบอร์น (Burns, 1978) กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหมายถึง กระบวนการซึ่งผู้นำเข้าไป มีความเกี่ยวข้องกับผู้ตาม ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นการยกระดับแรงจูงใจและระดับจริยธรรมให้สูงขึ้น ลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้มุ่งความสนใจไปที่ความต้องการและแรงจูงใจของผู้ตาม เพื่อเป็นการดึงศักยภาพที่มีต่อผู้ตามออกมาให้ได้สูงสุด ซึ่งกระบวนการนี้ส่งผลกระทบในลักษณะของการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้ทั้งผู้นำและผู้ตามมีระดับ แรงจูงใจและระดับ จริยธรรมเพิ่มมากขึ้น(Burns, 1978)

แบส (Bernard M Bass, 1985) กล่าวไว้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานได้มากกว่าความคาดหวังโดย (1) ยกระดับความมีสติรู้คิดของผู้ตามในเรื่องความสำคัญและคุณค่าของเป้าหมายทั้งที่เป็นแบบเฉพาะเจาะจงและเป้าหมายที่เป็นอุดมคติ (2) จูงใจให้ผู้ตามคำนึงถึงผลประโยชน์ของกลุ่มหรือองค์การมากกว่าที่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง และ (3) ผลักดันให้ผู้ตามตระหนักถึงความต้องการของตนเองในระดับที่สูงขึ้น (Bernard M Bass, 1985)

พอดซาคอฟฟ์, แมคเคนซี,มัวแมน และ เฟตเตอร์ (Philip M. Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter, 1990) ได้แสดงทรรศนะเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นสามารถแสดงให้ผู้ตามมองเห็นวิสัยทัศน์ในอนาคตได้อย่างชัดเจน โดยแสดงพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่สอดคล้องกับพฤติกรรมนั้นๆ นอกจากนั้นยังกระตุ้นให้ผู้ตามยอมรับเป้าหมายของกลุ่ม และการสนับสนุนผู้ตามเป็นรายบุคคล โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพนั้นจะสามารถเปลี่ยนแปลงค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของผู้ตามได้ ดังนั้นผู้ตามจึงเกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ได้ในระดับมากกว่าที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้

เฮาส์ และชเมียร์ (House & Shamir, 1993) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในเชิงลึก นักวิจัยสองกลุ่มนี้ได้เสนอภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะทำให้ผู้ตาม (1) เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพิ่มมากขึ้น (2) เกิดความรู้สึกสอดคล้องกันระหว่างแนวคิดของตนเอง และพฤติกรรมในฐานะของผู้นำหรือกลุ่มในระดับที่สูงขึ้น (3) มีระดับความนับถือตนเอง และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น (4) มีความคล้ายคลึงกันระหว่างแนวคิดของตนเอง และระดับการรับรู้ในตัวผู้นำเพิ่มมากขึ้น (5) เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในศักยภาพของกลุ่มและ (6) เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในการทำงานและการดำรงชีวิตเพิ่มมากขึ้น

เฮาส์ และชเมียร์ (House & Shamir, 1993) ได้กล่าวไว้ว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นจะให้อิสระแก่ผู้ตาม ควบคุมการทำงานด้วยตนเอง (Autonomy) และส่งเสริมให้ผู้ตามมีศักยภาพเพื่อพัฒนาตนเองในระดับที่สูงขึ้น

แบส (Bernard M Bass, 1999) กล่าวว่าลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จ เกิดความผูกพัน และรู้สึกมีพลังอำนาจ (และแรงจูงใจอื่นๆ) โดยไม่รู้ตัว แรงจูงใจที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวเหล่านี้นั้นทำให้เกิดผลลัพธ์ในด้านพฤติกรรมที่มั่นคงและยืนนาน อย่างเช่นการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจด้านการกำกับตนเอง (Self-Monitoring) และด้านการประเมินด้วยตนเอง (Self-Evaluation) เพิ่มสูงขึ้น จะเห็นได้ว่าการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในตัวผู้ตามนั้น เป็นการทำให้ผู้ตามเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และมีระดับแรงจูงใจเพิ่มมากขึ้น

นอร์ธเฮาส์ (Northouse, 2004) ได้เสนอทรรศนะเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลจากแบบหนึ่งไปสู่อีกแบบหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก ค่านิยม จริยธรรม มาตรฐาน และเป้าหมายในระยะยาว รวมไปถึงเป็นกระบวนการกระตุ้นแรงจูงใจของผู้ตาม การตอบสนองความต้องการ และการดูแลผู้ตามในฐานะที่เป็นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน นอกจากนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังเป็นรูปแบบของอิทธิพลที่ผลักดันให้ผู้ตามประสบความสำเร็จมากเกินกว่าความคาดหวัง

ยูคล์ (Yukl, 1998) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของผู้ตาม และกระตุ้นให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากเกินกว่าที่คาดหวังไว้

ยูค์ล (Yukl, 2006) ได้กล่าวไว้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทำให้ผู้ตามเกิดความรู้สึกไว้วางใจ ชื่นชม จงรักภักดี และเคารพยกย่องในตัวผู้นำ และผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังกระตุ้นให้ ผู้ตามปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากเกินความคาดหวัง

จากความหมายและคำจำกัดความที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงด้านแรงจูงใจที่เกิดจากการประพฤติตนเป็นแบบย่างของผู้นำ การสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ตาม การกระตุ้นศักยภาพและความสามารถที่มีอยู่ในตัวผู้ตาม การตระหนักถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล และการดูแลผู้ตามอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาศักยภาพของผู้ตามให้เหมาะสมตามรายบุคคล ซึ่งพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้จะส่งผลกระทบต่อผู้ตามทางด้านค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติจริยธรรม รวมไปถึงด้านการประพฤติปฏิบัติ ทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจภายในตนเองเพิ่มสูงขึ้นในความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ความรู้สึกถึงพลังอำนาจที่มีอยู่ในตนเอง ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองความรู้สึกผูกพันต่อกลุ่มเป้าหมายกลุ่ม และความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าทั้งต่อองค์การและคนรอบข้าง

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ในการวิจัยครั้งนี้ จุดมุ่งหมายสำคัญในการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนด องค์ประกอบ นิยามเชิงปฏิบัติการ และตัวบ่งชี้ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนั้นในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากทัศนะของนักการศึกษาและ นักวิชาการจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อการสังเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบที่จะใช้ในการวิจัยเพื่อ จะนำไปสู่การศึกษาองค์ประกอบและกำหนดนิยามขององค์ประกอบเพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป ดังนี้

องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ แบส และ อโวลิโอ

แบส และ อโวลิโอ (Bernard M Bass & Avolio, 1994) ได้เสนอ องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่ามี 4 องค์ประกอบใช้ชื่อย่อว่า “4l, s” (four l,s) คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือการสร้างบารมี หรือภาวะผู้นำเชิงบารมี (idealized influence or charisma or charisma leadership) คือ การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspiration motivation) คือ การที่ผู้นำจะประพฤติ ในการจูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงบันดาลใจภายใน การให้ความหมายและ ความท้าทายในงานของผู้ตาม 3) การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) คือ การที่ผู้นำกระตุ้น ผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน 4) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) คือ ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และ ทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญผู้นำจะเป็นที่ปรึกษา

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ ฮอย และ มิสเคล

ฮอย และ มิสเคล (Hoy, 2001) ได้สรุปองค์ประกอบเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีทัศนะองค์ประกอบที่สอดคล้องกับ แบส และ อโวลิโอ (Bass & Avolio., 1994) 4 องค์ประกอบ 1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา 4) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยได้เพิ่มพฤติกรรมของในองค์ประกอบการสร้างแรงบันดาลใจ (inspiration motivation) โดยอธิบายเพิ่มเติม คือพฤติกรรมที่ผู้นำ กระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความเชื่อมั่น ว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยมีเป้าหมายของการนำความเปลี่ยนแปลงอย่างมีเป้าหมายที่น่าสนใจ และวิธีปฏิบัติการวางเป้าหมายชัดเจน ลื่อสารถึงเป้าหมายตลอดเวลา สร้างทีมงาน หรือจิตวิญญาณของกลุ่ม (team spirit) มีมุมมองในอนาคตร่วมกันและการเชื่อม ต่อภายใน กลุ่มงานและองค์การซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารวิสัยทัศน์ใช้สัญลักษณ์ที่ให้ความกับการลงมืออย่างไม่ย้อท้อ ของผู้ตามและการเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมที่เหมาะสม

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ ชารส์ เกบเบอร์ต

ชารส์ เกบเบอร์ต (Gabbert, 2005) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี (idealized influence) เป็นบทบาทหน้าที่ของ ผู้นำที่ต้องเป็นแบบอย่าง และแสดงอิทธิพลให้ผู้ตามเห็นถึงพลังในการสร้างวิสัยทัศน์ 2) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) ผู้นำที่ ให้ความสำคัญแก่ผู้ตามในการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มความสามารถ และเป็นผู้นำที่ความมุ่งมั่นต่อ ความสำเร็จในการพัฒนาเพื่อนร่วมงานและผู้ตาม 3) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) ผู้นำที่สามารถกระตุ้นให้ ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจในทางซึ่งทำให้เพิ่มการมองในโลกแง่ดีและความภูมิใจ มีวางเป้าหมายเพื่อสร้าง อนาคตผ่านวิสัยทัศน์เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การร่วมกัน 4) การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) ผู้นำที่สามารถกระตุ้นให้ ผู้ตามรู้จักคิดวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ มองปัญหาว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย และค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ด้วยวิธีการใหม่

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ แบส และ ริคจิโอ

แบส และ ริคจิโอ(Bernard M. Bass & Riggio, 2006) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี (idealized influence) แสดงถึงพฤติกรรมที่เป็นบทบาทหน้าที่ โดยผู้นำจะต้องชื่นชม มีความเอาใจใส่ มอบความ ไว้วางใจให้แก่ผู้ตาม เป็นแบบอย่างเพื่อให้เท่าเทียมหรือเหนือกว่าคนอื่น และผู้นำต้องสร้างบารมีให้ ผู้ตามนั้น เกิดความมุ่งมั่นและสามารถตัดสินใจได้ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) ปฏิบัติไปในทางการสร้างวิสัยทัศน์ และแนะนำสิ่งเหล่านี้ ได้แก่ การมอบโอกาสในการ ทำงานให้แก่ผู้ตาม การทำงานเป็นทีม กระตือรือร้น และการมองในโลกแง่ดีให้ถูกแสดงออก ผู้นำจะต้อง สร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ตาม โดยการสื่อสาร การพบปะ และการให้ความยอมรับเพื่อให้ไปสู่เป้าหมาย และแสดงวิสัยทัศน์ร่วมกัน 3) การกระตุ้นทางปัญญา(intellectual stimulation) จะต้องกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในหน้าที่หรืองานของผู้ตาม ค้นหาแนวทางปฏิบัติในการแก้ไข ปัญหา กำหนดทางใหม่จากเดิมๆที่เคยปฏิบัติ สนับสนุนให้ผู้ตามเกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ 4) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) คำนึงถึงความจำเป็นของผู้ตามของแต่ละคน ผู้นำจะต้องพัฒนาผู้ตามให้มีระดับ ความสามารถที่สูงขึ้นกว่าเดิมและประสบผลสำเร็จ โดยให้โอกาสการเรียนรู้สิ่งใหม่ที่สร้างขึ้นผ่านการ ฝึกฝน และคำนึงความแตกต่างเฉพาะบุคคล

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ โรเจอร์ กิลล์

โรเจอร์ กิลล์ (Gill, 2006) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้นำ โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปฏิบัติมากกว่าการแลกเปลี่ยนกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือ ผู้ตาม และเป็นความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจและการพัฒนาของคน โดยผู้นำที่มีประสิทธิผลจะถูก ยกเว้นการขัดคำสั่งจากผู้ตาม โดยผู้นำจะกระตุ้นผู้ตามเกิดความสนใจด้วยตนเองทั้งในลักษณะกลุ่ม องค์การและสังคม รวมทั้งการมีอำนาจแรงจูงใจ และศีลธรรมล้วนเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงในทางที่ดีต่อภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแบ่งองค์ประกอบได้ดังนี้ 1) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) 2) การกระตุ้นทางปัญญา (individualized consideration) 3) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) 4. ภาวะผู้นำเชิงบารมี (idealized influence)

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ สตีเฟ่น อาร์ โควีย์

สตีเฟ่น อาร์ โควีย์ (Covey, 2004) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี (charisma or idealized influence) คือ ผู้นำควรชื่นชมจากผู้ตาม โดยผู้นำที่มีบารมีต้องสร้างความชัดเจนต่างๆ แสดงให้ เห็นคุณค่าของตนเองในทุกอิริยาบถ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) คือ ผู้นำควรมอง วิสัยทัศน์ร่วมกับผู้ตาม ผู้นำกับการสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ตามให้มีมาตรฐานสูงขึ้น สื่อสารถึงเป้าหมาย ในอนาคต และจัดหางานในแต่ละส่วน 3) การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) คือ ผู้นำควรให้โอกาสให้กระตุ้นทางปัญญาให้ผู้ตามเกิดความคิดสร้างสรรค์ของงานและองค์การ เชื่อมโยงโครงสร้าง วิสัยทัศน์เป้าหมายขององค์การและผู้นำกับผู้ตาม เพื่อที่จะสร้างสรรค์และปรับเปลี่ยนอุปสรรคทิศทาง ใหม่ๆ ร่วมกัน 4) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (idividualized consideration) คือ ผู้นำต้องพิจารณาใส่ใจหรือสนใจผู้ตามรายบุคคล โดยผู้นำต้องรับฟังในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ตาม รวมสิ่งต้องการต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันและสามารถสร้างทีม ผู้นำสอนให้ผู้ตามเกิดการกระตือรือร้น ช่วยเหลือตนเองได้ ยอมรับในสิ่งที่ผิดพลาดและนำวิธีการใหม่ๆมาปรับปรุงเพื่อทำให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ อเดโกเก้ นาตาชา และ เฟรด

อเดโกเก้ นาตาชา และ เฟรด (OKE, MUNSHI, & WALUMBWA, 2009)ได้อธิบายองค์ประกอบของ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไว้ในบทความชื่อ The Influence of Leadership on Innovation Processes and Activities ว่า ผู้นำมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เช่น การสร้างเสริมทำงาน การเห็นถึงคุณค่าองค์การ ซึ่งทฤษฎีนี้ ให้ความสำคัญถึงพฤติกรรมของผู้นำ โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สร้างขึ้นบนพื้นฐานตามแนวคิด ของภาวะผู้นำเชิงบารมี จำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์ของคนรอบข้างเพื่อไปสู่เป้าที่ตั้งไว้ร่วมกัน และมี การเสริมการสร้างแรงบันดาลใจ และไม่นำวิธีการลงโทษแบบดั้งเดิมมาใช้ และได้พัฒนากรอบความคิด หลักของภาวะผู้นำ

การเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี (idealized influence) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) และ 4) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (idividualized consideration)

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ นิตย์ สัมมาพันธ์

นิตย์ สัมมาพันธ์ (นิตย์ สัมมาพันธ์, 2546) ได้อธิบายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็น ผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลจำนวนมากลงมือทำมากกว่าเดิมจนไต่ระดับขึ้นสู่เพดานการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ดังนี้ 1) การสร้างวิสัยทัศน์ (vision) มีความคิดและความสามารถในการหยั่งรู้ทิศทาง รวมทั้งสามารถสื่อความหมายสู่ผู้อื่นอย่างได้ผลดี นอกจากนั้นยังสามารถสร้างความตื่นใจในการทำฝัน ร่วมกันให้เป็นจริง 2) การสร้างบารมี (charisma) การที่ผู้นำทำให้บุคคลอื่นๆ มีความกระตือรือร้น ศรัทธา จงรักภักดี ภาคภูมิใจ และไว้วางใจด้วยการใช้อำนาจความนิยม คือ อำนาจที่เกิดจากตัวบุคคลที่ ได้รับความนิยม ยกย่องจนกระทั่งคนอื่นๆ อยากเป็นพรรคพวกหรือผู้ตาม และอำนาจที่เกิดจากบารมีที่ จับถูกจุดอารมณ์ของคนจำนวนมาก 3) การแสดงนัยของความเป็นเลิศ (symbolism) ค้นหาบุคคลดีเด่นแล้วให้ รางวัลจะให้มีพิธีการเฉลิมฉลองความเป็นเลิศและการบรรลุผลอันสูงส่ง ทั้งยังวางแผนล่วงหน้า และเฉียบพลัน 4) การเอื้ออำนาจ (empowerment) ช่วยให้ผู้ตามมีพัฒนาการและสนับสนุนการขจัดปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน เปิดโอกาสให้ผู้ตามมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบ และมอบหมายงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถอย่างแท้จริง 5) การกระตุ้นทางปัญญา หรือการกระตุ้นภูมิปัญญาให้เกิดขึ้น (intellectual stimulation) มีความพยายามและสามารถสร้างความรู้สึกผูกพันกับงานให้เกิดขึ้นในบรรดาผู้ตามด้วย การทำให้ลูกน้องตระหนักในปัญหาต่างๆ และปลุกระดมจินตนาการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการปฏิบัติการ แก้ไขและป้องกันปัญหาแนวทางใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพสูง 6) ความสัตย์ซื่อถือมั่น (integrity) มีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือไว้วางใจ มี พฤติกรรมที่มุ่งมั่นรักษาความดี มีจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอไม่เสื่อมคลายอันเกิดจากจิตใจที่ดีงามและ สามารถรักษาคำมั่นสัญญา พันธะผูกพันด้วยการติดตามผลแบบไม่ลดละ

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ สุภาวดี จิตติรัตนกุล

สุภาวดี จิตติรัตนกุล (สุภาวดี จิตติรัตนกุล, 2550)ได้ศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ผู้นำสร้างการนำ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงจากการผลักดันของผู้ตามมีและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง รวมทั้งช่วยดึงความสามารถของผู้ร่วมงาน และผู้ตามให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน และส่งผลต่อเนื่องไปยังเป้าหมายของหน่วยงานต่อเนื่อง และทำให้ศักยภาพให้องค์การเพิ่มเติม มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำเชิง

บารมี (idealized influence) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) และ 4) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (idividualized consideration)

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ ขนิษฐา อุ่นวิเศษ

ขนิษฐา อุ่นวิเศษ (ขนิษฐา อุ่นวิเศษ, 2550) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นวิธีการในการบริหารงาน จำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) การสร้างวิสัยทัศน์ (vision) คือ พฤติกรรมที่ผู้บริหาร แสดงให้เห็น ถึงการบริหารงาน เตรียมการในปัจจุบัน เพื่อให้สอดคล้องกับการมองภาพความ ต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า ซึ่งเป็นไปตามข้อเท็จจริง และตรงตามความจำเป็น และความต้องการของสังคมโดยรวม 2) การสร้างบารมี (charisma) คือ พฤติกรรมที่ผู้บริหารแสดงให้เห็น การบริหารงาน เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้ร่วมงานมีความศรัทธาและนับถือ ยินดีที่จะทุ่มเท ปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยผู้บริหารมีคุณลักษณะในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง กำหนดแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลง มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลง และแก้ไขปัญหาขัดแย้งภายในจิตใจ เป็นแบบอย่างที่ดีจนผู้ร่วมงานยึดถือเอาเป็นแบบอย่างบริหารงาน เป็นที่ประทับใจ กำหนดเป้าหมายการ ทำงานชัดเจนและมีมาตรฐานการทำงานสูง 3) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) คือ พฤติกรรมที่ผู้บริหารแสดงให้เห็นการบริหารงาน ที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ของ ผู้บริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นกันเอง ติดต่อกับผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคล สื่อสาร แบบสองทางให้เกียรติ มีความจริงใจและรับฟังเหตุผลด้วยดี 4) การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) คือ พฤติกรรมที่ผู้บริหารแสดงให้เห็นการบริหารงาน เป็นกระบวนการกระตุ้นผู้ร่วมงานให้เห็นวิธีการหรือ แนวทางใหม่ ในการแก้ปัญหา โดยใช้สัญลักษณ์ จินตนากร และภาษาที่เข้าใจง่าย ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงาน เข้าใจบทบาทและยอมรับในบทบาทสร้างความมั่นใจ และส่งเสริมคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการ เป็นผล ให้ผู้ร่วมงานเกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้น และแก้ปัญหาในการทำงานด้วยความเรียบร้อย 5) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) คือ พฤติกรรมที่ผู้บริหาร โรงเรียนแสดงให้เห็นการบริหารงานในโรงเรียน เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแรง บันดาลใจ ให้ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน อุทิศตนเพื่อทีมงาน เห็นความสำคัญที่จะช่วยพัฒนาส่วนรวม และสังคม เป็นผลให้เกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้น โดยผู้บริหารโรงเรียนใช้คำพูด สัญลักษณ์ หรือจินตนาการชักชวนให้เข้าใจความหมาย และมีความรู้สึกที่เห็นว่าภารกิจที่จะต้องทำเป็นสิ่งสำคัญ

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ ภิรมย์ ถินถาวร

ภิรมย์ ถินถาวร (ภิรมย์ ถินถาวร, 2550)ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่สร้างให้เกิดความความเปลี่ยนแปลงลักษณะการดำเนินงาน จนผลลัพธ์ดีขึ้นอย่างชัดเจนจากความเปลี่ยนแปลงนั้น เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ตาม ทำให้ผู้ตามเชื่อมั่นที่จะในทิศทางที่กำหนดไว้ร่วมกัน ให้ความสำคัญกับความแตกต่างของรายบุคคล จนกระทั่งสามารถมอบหมายงานหรือตำแหน่งหน้าที่ให้ได้ตามความสำเร็จในการดำเนินงาน สนับสนุนให้ผู้ตาม ได้รับการพัฒนาจากงานที่มอบหมาย หรือ สร้างสรรค์งานใหม่อย่างต่อเนื่อง ให้ผู้ตามเห็นผลที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงตามที่ วางไว้ ผลสัมฤทธิ์ และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในตนเองและองค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบของภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง 4 ด้าน คือ 1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี (idealized influence) 2) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) 4) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation)

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ สุริยน ชาธรรมา

สุริยน ชาธรรมา (สุริยน ชาธรรมา, 2551) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารโรงเรียนแสดงให้เห็นการบริหารจัดการในโรงเรียนที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความพยายามของบุคลากรให้สูงขึ้น โดยยกระดับแรงจูงใจของบุคลากรให้เกิดความต้องการมากกว่าที่เป็นอยู่ และตระหนักถึงคุณค่าของจุดมุ่งหมายเป็นผลให้เกิดการปฏิบัติงานเกินความ คาดหวัง มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและเป็นนักพัฒนา โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี (idealized influence) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) และ 4) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration)

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ นันทนา บุรีจันทร์

นันทนา บุรีจันทร์ (นันทนา บุรีจันทร์, 2551)) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นการรับรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อิทธิพลของผู้บริหารโดยการมุ่งให้เปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิมที่เป็นอยู่ โดยกระตุ้นให้ผู้ตามได้ตระหนักถึงโอกาสหรือปัญหาและการร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในองค์การ ทั้งนี้ผู้นำจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานเกินกว่าความคาดหวังปกติ ซึ่งได้แก่ ความสามารถของผู้นำในด้านคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหาร ความสามารถในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ความสามารถในการคิด และวางแผนกลยุทธ์ การพัฒนาวิชาชีพครู การให้อำนาจแก่ครู

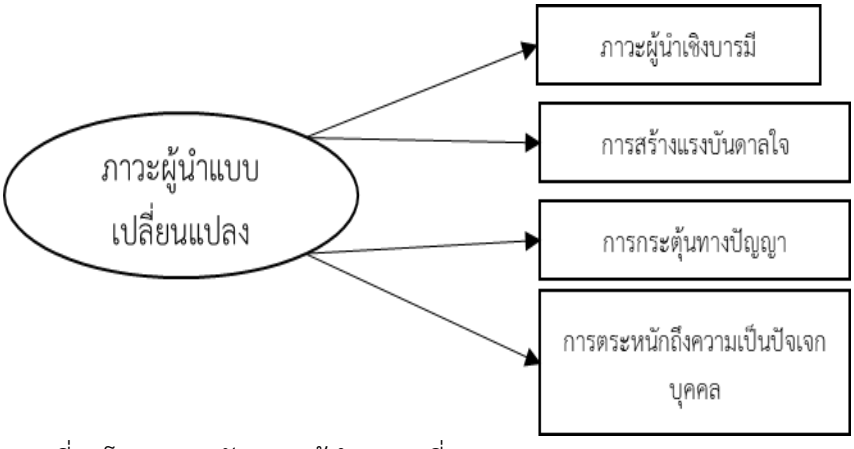
การบริหารจัดการโดยยึดคนเป็นสำคัญ การมีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อและส่งเสริมการปฏิบัติงาน มนุษยสัมพันธ์ การจูงใจ และความสามารถในการบริหารความขัดแย้งที่ให้ประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ ดังนี้ 1) คุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหาร คือ คุณงามความดีของบุคคลที่กระทำไป ด้วยความสำนึกในจิตใจ โดยยึดถือเป็นความเคยชิน เป็นคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ดีงามเป็นที่ ยอมรับถูกต้องดีงามตามมาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษาของตนเอง ผู้อื่นและสังคม 2) ความสามารถในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม คือ ความเพียรพยายาม สร้าง วิสัยทัศน์ร่วมกันในองค์การและชุมชน โดยเป็นผู้มองกว้างคิดไกล ฉลาด มองทางข้างหน้าได้ทะลุปรุโปร่ง สร้างพันธกิจและเป้าหมาย มีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้อื่นยอมรับ ยินดีปฏิบัติตาม และนำไปสู่การสร้างพันธสัญญาร่วมกันให้ร่วมกันเป็นทีม มีกระบวนการและยุทธวิธีให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงขึ้น 3) ความสามารถในการคิด และวางแผนกลยุทธ์ คือ ความสามารถและทักษะใน การคิดและวางแผนยุทธศาสตร์ โดยแสวงหาแนวทางการตอบข้อสงสัยบางประการจากข้อมูล ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีอยู่ เพื่อวางแผนกลยุทธ์โดยการสร้างภาพอนาคตของตนและพัฒนาแนวทาง ดำเนินงาน ตลอดจนวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผล 4) การพัฒนาวิชาชีพ คือ การพัฒนาให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพและ พัฒนาให้มีความเป็นมืออาชีพ โดยการสร้างเจตคติ ความตระหนัก ความรักและศรัทธาในวิชาชีพ ให้กับครู ตลอดจนสงเสริม สนับสนุน กระตุ้นให้ได้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ ให้ได้รับการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง มีแนวความคิด ความรู้ที่ทันสมัย มีทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนได้อย่างสมบูรณ์ 5) การให้อำนาจ คือ การให้โอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยให้ได้ใช้อำนาจและปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของเขา แสดงให้เห็นถึงความยืดหยุ่น คล่องตัว และมี อิสระในการตัดสินใจ โดยตระหนักถึงความต้องการที่แท้จริงและทรัพยากรที่มีอยู่ 6) การบริหารจัดการโดยยึดคนเป็นสำคัญ คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างบุคลากรในสถานศึกษา ให้ความไว้วางใจกับผู้ใต้บังคับบัญชา เคารพในความคิดเห็น มุ่งความ เป็นมิตร สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของการ บริหารงาน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ และที่สำคัญ คือ การสร้างเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 7) การมีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อและส่งเสริมการปฏิบัติงาน คือ การกำหนด บทบาทผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ชัดเจน เพื่อให้การบริหารบรรลุจุดหมายขององค์การ โดยเฉพาะ บทบาทในหน้าที่พื้นฐานของการบริหารงาน เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ เป็นต้น 8) มนุษยสัมพันธ์ คือ การกระตุ้นหรือเร้าให้หน่วยงานสามารถทำงานเป็นหมู่ คณะได้อย่าง มีประสิทธิภาพ เป็นการตอบสนองความต้องการส่วนตน และทำให้หน่วยงานบรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 9) การจูงใจ คือ ความสามารถในการสร้างทิศทางด้วยตนเอง มีความสำคัญกับ ผู้นำ เพราะผู้นำต้องสั่งการและจูงใจสมาชิกหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้กระทำสิ่งต่างๆ ที่จำเป็นต่อ ความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การโดยผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร 10) ความสามารถในการบริหารความขัดแย้งที่ให้ประโยชน์สูงสุดแก่

องค์การ คือ ความสามารถจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างชาญฉลาด ในลักษณะที่ทุกฝ่ายได้ประโยชน์สูงสุด ช่วยเหลือหยิบยื่นอำนาจ และผลประโยชน์ให้แก่บุคคล และยังสามารถกระตุ้นและสร้างบรรยากาศที่ สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ได้

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทัศนะของ ดรุณี ขันขวา

ดรุณี ขันขวา (ดรุณี ขันขวา, 2551) ได้อธิบายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ กระบวนการที่ผู้บริหารโรงเรียนแสดงให้เห็นการบริหารจัดการในโรงเรียนที่เป็นกระบวนการ เปลี่ยนแปลงความพยายามของบุคลากร ให้สูงขึ้นโดยการยกระดับแรงจูงใจของบุคลากรให้เกิดความ ต้องการมากกว่าที่เป็นอยู่ และตระหนักถึงคุณค่าของจุดมุ่งหมาย เป็นผลให้บุคลากรเกิดการปฏิบัติงาน เกินความคาดหวัง มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและเป็นนักพัฒนา โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ ผู้บริหารมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี (idealized influence) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) 4) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration)

จากการสังเคราะห์ องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังตารางที่ 2 แสดงออกมาในรูปความถี่ จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) ที่ได้จากการสังเคราะห์มีจำนวนทั้งหมด 16 องค์ประกอบ แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์พิจารณาจากองค์ประกอบที่มีความถี่สูง (ในที่นี้คือความถี่ตั้งแต่ 13 ขึ้นไป) ได้องค์ประกอบเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ได้จำนวน 4 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี (idealized influence) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) 4) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) ซึ่งแสดงเป็นโมเดล การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โมเดลการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	Bass & Avolio (1994)	Hoy & Miskel (2001)	Charles Gabbert (2005)	Bass & Riggio (2006)	Roger Gill (2006)	Stephen R, Covey(2007)	Adegoke, Natasha & Fred	นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546)	สุภาวดี จิตติรัตนกุล (2550)	ขนิษฐา อุ่นวิเศษ (2550)	ภิรมย์ ถินถาวร (2550)	สุริยน ชาธรรมา (2551)	นันทนา บุรีจันทร์ (2551)	ดรุณี ขันขวา (2551)	ความถี่
1.ภาวะผู้นำเชิงบารมี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	13
2.การสร้างแรงบันดาลใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	15
3.การกระตุ้นทางปัญญา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	14
4.การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	15
5.การสร้างวิสัยทัศน์								✓	✓						2
6.การสร้างบารมี								✓	✓						2
7.การแสดงนัยของความเป็นเลิศ								✓							1
8.การเอื้ออำนาจ								✓					✓		2
9.การกระตุ้นทางปัญญา								✓							1
10.ความสัตย์ซื่อถือมั่น								✓					✓		2
11.คุณธรรมจริยธรรม													✓		1
12.ความสามารถในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม													✓		1
13.ความสามารถในการวางกลยุทธ์													✓		1
14.การพัฒนาวิชาชีพ													✓		1
15.การมีโครงสร้างที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน													✓		1
16.การบริหารความขัดแย้ง													✓		1
รวม	4	4	4	4	4	4	4	10	4	4	4	4	10	4	

จากผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการของ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สำหรับการวิจัยนี้ได้ว่า เป็นการแสดงออกของผู้นำ ที่มี ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่แสดงออกถึง การนำและการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่สามารถวัดได้จากองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปรคือ 1) ภาวะผู้นำเชิงบารมี 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา 4) การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

3. การนำสู่การเปลี่ยนแปลง

ความหมายของการนำสู่การเปลี่ยนแปลง

ร็อบบินส์และโคลเตอร์(Robbins & Coulter, 2008) และร็อบบินส์ (Robbins, 1994) กล่าวว่าเมื่อคลื่นลมแรง คือสิ่งแวดล้อมต่างๆมีความไม่แน่นอนและเป็นพลวัตร ผู้บริหารต้องมีความคล่องตัวพร้อมปรับตัวให้สามารถรับการเปลี่ยนแปลง และปรับวิกฤติให้เป็นโอกาส เพื่อให้องค์การเติบโตได้ในทุกสถานการณ์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงองค์การนั้น หมายถึงการเปลี่ยนแปลงคน (People) โครงสร้าง (Structure) และเทคโนโลยี (Technology) ผู้บริหารต้องเป็นผู้จัดการกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว นอกจากนั้น ร็อบบินส์และโคลเตอร์ยังกล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้นประกอบด้วย (1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพตลาดหรือการแข่งขัน กฎระเบียบทางราชการ เทคโนโลยี ตลาดแรงงาน เศรษฐกิจโลก

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 2005) ตั้งข้อสังเกตว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงจะมุ่งที่เป้าหมายหลัก 5 ประการคือ 1) เปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานของพนักงาน ซึ่งหมายรวมถึง พันธกิจ เป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กร ตลอดจนการออกแบบการทางานใหม่ 2) บุคลากร ทัศนคติและความสามารถของพนักงานระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การที่สนับสนุนการทางานของพนักงาน 3) วัฒนธรรมองค์การ ค่านิยม แนวปฏิบัติที่นาไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่พึงประสงค์ของพนักงานแต่ละคน และการทางานเป็นทีม 4) เทคโนโลยี ระบบการทางานและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนระบบการทางานในองค์การ และ 5) โครงสร้างองค์การสายการบังคับบัญชาและการสื่อสารในองค์การ

ร็อบบินส์และโคลเตอร์ (Robbins & Coulter, 2008) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การนั้นมีรูปแบบที่สำคัญ 3 ส่วนด้วยกันคือ 1) การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายใน ซึ่งหมายถึงการ เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่างๆ ของโครงสร้างองค์การ เช่น ความชำนาญ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดฝ่ายและแผนกงาน การจัดสายบังคับบัญชา หรือช่วงการบังคับบัญชาใหม่ การปรับเปลี่ยนระดับการรวมอำนาจ การจัดระเบียบงาน การออกแบบงานใหม่ หรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างโดยรวมทั้งหมดของ

องค์การ 2) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขกระบวนการทางาน วิธีการทางาน รวมทั้งการนำเครื่องจักร เครื่องมือใหม่ๆ ที่ทันสมัยและอัตโนมัติมาแทนที่เครื่องจักรเดิม และให้การควบคุมโดยคอมพิวเตอร์ แทนการใช้พนักงาน เป็นต้น และ 3) การเปลี่ยนแปลงคน ซึ่งผู้บริหารจะต้องพยายามปรับเปลี่ยนพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ทัศนคติ ความคาดหวัง การรับรู้ และพฤติกรรม เพื่อให้สามารถทางานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดาฟท์ (Daft, 2008) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์การองค์การจะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ดังนี้ 1) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีหรือระบบผลิต 2) การเปลี่ยนแปลงผลผลิต 3) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง และ 4) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมหรือคน

องค์ประกอบของการนำสู่การเปลี่ยนแปลง

ร็อบบินส์และโคลเตอร์ (Robbins & Coulter, 2008)กล่าวถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงไว้ว่าประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) การละลายพฤติกรรมเดิม (Unfreezing) เป็นขั้นตอนการเตรียมการไปสู่การเปลี่ยนแปลง โดยการเพิ่มแรงขับเคลื่อน การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมใหม่ที่ฝ่ายบริหารต้องการ เป็นความพยายามลดแรงต้านของพนักงานที่จะทางานตามแบบเดิมไม่ยอมเปลี่ยนแปลง โดยการให้ข้อมูลแสดงให้เห็นถึงปัญหาที่องค์การเผชิญอยู่เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจาเป็นขององค์การที่ต้องเปลี่ยนแปลง 2) การเปลี่ยนแปลง (Changing) ไปสู่ดุลยภาพใหม่ เป็นการดาเนินการปรับปรุงระบบ ขั้นตอนสินค้า บริการ หรือผลลัพธ์อื่นๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนด เพราะการเปลี่ยนแปลงหมายถึงการที่พนักงานต้องเรียนรู้และต้องทาในสิ่งที่ต่างไปจากเดิม ในขั้นตอนนี้องค์การต้องให้ข้อมูลใหม่ รูปแบบพฤติกรรมใหม่ กระบวนการใหม่ หรือวิธีการทางานแบบใหม่แก่พนักงาน และ 3) การรักษาการเปลี่ยนแปลงให้มีความยั่งยืน หรือทำให้แข็ง (Refreezing) องค์การต้องสร้างกลไกในการรักษาให้การเปลี่ยนแปลงคงอยู่ เพื่อช่วยให้พนักงานเกิดทัศนคติหรือ พฤติกรรมการทำงานใหม่ และกลายเป็นสิ่งที่ทาเคยชิน องค์การต้องให้แรงเสริมบวกหรือสร้างแรงจูงใจ ในรูปของรางวัลหรือเงินแก่พนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานใหม่นี้ด้วย ในขั้นตอนนี้องค์การสามารถใช้การสอนงานหรือการทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของหัวหน้างานและฝ่ายบริหาร

จอห์น คอตเตอร์ (Kotter, 1996) ได้เสนอแนวคิดกระบวนการเปลี่ยนแปลง 8 ขั้นตอน (The Eight Stage Change Process) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในตลาดโลก และเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่อนาคตที่ดีกว่า กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ตอน ประกอบด้วย

1) การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วน (Create sense of urgency) ของการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจะต้องประเมินสภาวะทางการตลาดและคู่แข่งขัน ชี้ให้เห็นถึงวิกฤตการ และโอกาสหรือช่องทางในการผ่านพ้นวิกฤต ผู้บริหารจะต้องทำให้คนในองค์กรตระหนักว่า ตอนนี้มีปัญหาอะไร

ทำไมต้องเปลี่ยนแปลง มีเหตุผลหรือความจำเป็นเร่งด่วนอย่างไร ขั้นตอนการอธิบายให้พนักงานในองค์กรเข้าใจนี้สำคัญมาก มิฉะนั้นจะเกิดแรงต้านได้ง่าย

2) การสร้างความร่วมมือ (Build guiding coalition) หรือสร้างแกนนำพันธมิตร เช่น การสร้างพนักงานแกนนำ (Change agents) จากผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง หรือ การกำหนดให้มีกลุ่มทำงานเป็นทีม โดยให้มีอำนาจพอที่จะนำคนอื่นๆ ในองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งคนกลุ่มนี้ต้องเป็นพนักงานที่มีความสามารถ เชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ขององค์กร และมีทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้อื่น

3) การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์และริเริ่มสร้างสรรค์ (Form strategic vision and initiatives) คือ ควรวางเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัทให้ชัดเจน เพื่อนำไปสู่สิ่งที่คาดหวังและสื่อออกไปให้ทุกคนในองค์การทราบถึงอนาคตที่ต้องการจะเป็น

4) การสื่อสารให้ผู้อื่นทราบถึงวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลง (Communicating the change vision) หมายถึง การหาโอกาสและใช้ช่องทางในการสื่อสารให้บุคคลในองค์การ ทราบถึงวิสัยทัศน์และพฤติกรรมใหม่ๆที่ต้องการ ด้วยการใช้เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการสื่อสารวิสัยทัศน์และกลยุทธ์นั้นให้แก่คนในองค์การด้วยการชี้นำ และการจำลองสถานการณ์ จนคนเริ่มยอมรับวิสัยทัศน์นั้นและเริ่มเปลี่ยนแปลง

5) การมอบอำนาจที่จะเปลี่ยนแปลง (Empower Action) หมายถึง การมอบหมายอำนาจให้บุคคลมีอำนาจในการทำงานได้ เช่น ให้ข้อมูลที่สำคัญเพื่อตัดสินใจ การกำหนดกิจกรรม หรือวิธีการต่างๆ เพื่อขจัดอุปสรรค หรือความเสี่ยงที่มีต่อวิสัยทัศน์อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

6) การสร้างความสำเร็จระยะสั้น (Establish Short-term wins) การเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่จนประสบความสำเร็จต้องใช้เวลา ซึ่งทำให้คนในองค์การที่มองไม่เห็นภาพรวม และรู้สึกท้อแท้กับการเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นจึงควรตั้งเป้าหมายระยะสั้น เพื่อให้ทุกคนในองค์การเห็นความสำเร็จในแต่ละระยะของการเปลี่ยนแปลง ด้วยการทำให้การเปลี่ยนแปลงปรากฏผลออกมาในรูปของความสำเร็จหรือชัยชนะ พร้อมกับการให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น

7) การสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดอย่างต่อเนื่อง (Creating a constantly change) หรือการรักษาความเปลี่ยนแปลงให้คงอยู่และสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ใหม่กว่า ด้วยการปรับเปลี่ยนระบบโครงสร้าง และนโยบายให้สอดคล้องกับแนวทางการเปลี่ยนแปลง การสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการหาช่องทาง หรือแนวคิดใหม่ การสร้างกลุ่มผู้นำการเปลี่ยนแปลงกลุ่มใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่ขาดสาย

8) การรักษาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้คงอยู่เป็นวัฒนธรรมขององค์กร (Anchoring New approaches in the culture) ด้วยการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนา การสร้างภาวะผู้นำ และความสำเร็จที่เกิดขึ้นในองค์การ

หากพิจารณาถึงแนวทางที่นักวิชาการใช้ในการเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างกว้างขวางแล้ว การนำสู่การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ แนวทางการเปลี่ยนแปลงองค์การ 8 ขั้นตอนของคอตเตอร์ เนื่องจากมีความครอบคลุมแนวทางอื่นๆ มีกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นขั้นตอน สมาชิกภายในองค์การสามารถรับรู้ ให้ความร่วมมือ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน(พิชาภพ พันธุ์แพ, 2555) รวมทั้งความสอดคล้องกับ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ ได้องค์ประกอบ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ จากการนำสู่การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ตามแนวทางการเปลี่ยนแปลงองค์การ 8 ขั้นตอนของคอตเตอร์ได้จำนวน 8 องค์ประกอบ ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมซึ่งแสดงเป็นโมเดล การวัดการนำสู่การเปลี่ยนแปลง ได้ ดังภาพที่ 4

ภาพที่ 4 โมเดลการวัดการนำสู่การเปลี่ยนแปลง

จากผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการของ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง สำหรับการวิจัยนี้ได้ว่า เป็นการแสดงออกของผู้นำในการนำสู่การเปลี่ยนแปลงองค์การที่แสดงออกถึง การนำองค์การสู่ความเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองกับจุดประสงค์ด้านการบริการ และความต้องการของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถวัดได้จากองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวแปรคือ 1) การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง 2) การสร้างความร่วมมือ 3) การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ 4) การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม 5) การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ 6)การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น 7) การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น 8) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

4. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็น แนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การโดยรวม ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ได้แก่

แนวคิดแรกเป็นแนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แนวคิดนี้ให้คำจำกัดความพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีออกจากพฤติกรรมที่ได้รับการมอบหมายงานประจำ พิจารณาเฉพาะพฤติกรรมในฐานะบทบาทพิเศษเท่านั้น ((Bateman & Organ, 1983) (Smith, Organ, & Near, 1983)) ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแนวทางนี้ ให้ความสำคัญจากพฤติกรรมนอกเหนือจากงาน โดยให้คำจำกัดความถึงพฤติกรรมนี้จากการแสดงออกโดยไม่หวังผลตอบแทนในจากการกระทำและต้องเป็นกิจกรรมที่เกิดความพึงพอใจที่จะกระทำโดยไม่ต้องรอหน้าทีได้รับมอบหมาย แนวคิดนี้ได้รับการวิจารณ์จากกลุ่มผู้ศึกษาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแง่ว่าบ่อยครั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นบางพฤติกรรมก็เกิดขึ้นได้ในระหว่างการทำงาน ยังอาจสร้างความลำบากในการแยกแยะพฤติกรรม เพราะว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีมากมายหลายประการและขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของสมาชิกในองค์การที่จะตัดสินใจตามสภาพแวดล้อมที่แตกต่างหรือความแตกต่างของการทำงานได้ (Van Dyne, Graham, & Dienesch, 1994)

แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดสร้างจากการค้นคว้าในวิชาการที่สำคัญในการอยู่ร่วมในสังคมมนุษย์เช่น ด้านแนวความคิดชั้นสูง (Philosophy) ด้านการเมืองการปกครอง(Political Science) และความเป็นมาทางกลุ่มที่เป็นสมาชิก (Social History) แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับ พฤติกรรมที่ส่งผลดีโดยรวมต่อสมาชิกภายในองค์การ หรือ ต่อองค์การทำให้ได้ความตระหนักการศึกษาโดยมอง

โดยรวมที่ได้รวบรวมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากภายใหญ่ทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ และ 3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง แนวคิดนี้พิจารณาว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความหลากหลายและประกอบอยู่ภายในพฤติกรรมรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย หรือเป็นส่วนประกอบที่จะช่วยให้การทำงานดำเนินงานไปได้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริม ความสมัครสมานกลมเกลียวภายในองค์การ องค์การได้โดยได้รับความร่วมมือจากทุกภาพส่วนเป็นอย่างดี ทำให้ผลงานทั้งส่วนตัวและทีมมีผลลัพธ์ดีขึ้น (Van Dyne et al., 1994)

ชญารัศมิ์ ทรัพยรัตน์ (ชญารัศมิ์ ทรัพยรัตน์, 2556) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประเภทการเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่นเป็นที่ตั้งไว้ว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุดและสามารถอธิบายพฤติกรรมของพนักงานที่หลากหลายและแตกต่างกันของแต่ละบุคคลได้ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีแนวโน้มเป็นเรื่องของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของสังคม เช่น ความสามัคคี การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความคิดเห็นสอดคล้องกัน ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เมื่อคุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ค่านิยมเพื่อสังคมของพนักงาน (Pro-Social Value) ก็สามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บางทีเราจะพบเห็นบุคคลชอบช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่สนใจว่าจะได้ภาพลักษณ์หรือเสียภาพลักษณ์ มีพนักงานจำนวนมากในองค์การที่แสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพราะเป็นคุณลักษณะหรือนิสัยส่วนตัว (Inherent Personality) เกิดขึ้นจากแรงจูงใจภายในและการเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่นเป็นที่ตั้ง ซึ่งเมื่อได้กระทำพวกเขาก็มีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนกระทำแล้วมิได้สนใจเรื่องเงินทองหรือรางวัลตอบแทน ไม่มีความต้องการหรือจงใจที่จะทำเพื่อสร้างชื่อเสียงและไม่หยุดที่จะกระทำถึงแม้ว่าจะถูกแรงกดดันจากภายนอก เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรในบริบทใดๆ แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์การตัวอย่าง เช่น การอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ปัญหาในการทำงานการอาสาปกป้อง ชื่อเสียงองค์การ การมีความคิดสร้างสรรค์เสนอแนวทางใหม่ช่วยพัฒนาองค์การ เป็นต้น

ความหมายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายและคำจำกัดความจากนักวิจัยและนักวิชาการที่ได้ให้ความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งมีแนวคิดหลากหลายและมีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามทรรศนะของนักวิจัย และนักวิชาการแต่ละท่าน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

คอตเตอร์ (Kotter, 1996) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การสมัครใจพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการนั้น สนับสนุนผลประโยชน์ขององค์การแท้จริง

แคทซ์ และ คาห์น (Katz & Kahn, 1978) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือและความเป็นมิตรซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในองค์การเอกชน หรือหน่วยงานรัฐบาล ไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การ เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์การจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

วัชรีย์ อยู่เจริญ ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึงพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยที่พฤติกรรมดังกล่าวไม่ได้ถูกกำหนดเอาไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ(วัชรีย์ อยู่เจริญ, 2546)

สฎายุ ธีระวณิชตระกูล ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจเองไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษแต่อย่างไร โดยเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547)

ชุติมา มาลัย ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึงลักษณะการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จและประสิทธิผลต่อองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานให้หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ และกระทำด้วยความสมัครใจของตนเอง โดยไม่ได้ถูกบังคับ หรือมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับกำหนดไว้ให้ปฏิบัติซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่มีผลต่อระบบการให้รางวัลโดยตรง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลที่ดีต่อองค์การไม่ว่าจะ เป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกันและมีความสามัคคีของพนักงานภายในองค์การ หรือค่านิยมขององค์การ สร้างให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากกว่า (ชุติมา มาลัย & จิราวรรณ คงคล้าย, 2552)

ดังนั้น จากการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่กล่าวนั้น จึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่พนักงานมีให้องค์การนอกเหนือจาก บทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดไว้ และเป็นส่วนที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ในองค์การ ความร่วมมือภายในองค์การ พฤติกรรมพวกนี้ช่วยสนับสนุนองค์การในการทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จภายในองค์การ ซึ่งพฤติกรรมพวกนี้พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ ไม่ได้โดยร้องขอหรือบังคับและไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์การกำหนดไว้อย่างทางการ

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า นักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยจำแนกพฤติกรรมนี้แตกต่างกันไป โดยนำเสนอแนวคิดในการจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ ดังนี้

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดของ ออร์แกน ปี ค.ศ. 1988

ออร์แกน (Organ, 1988) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลในองค์การ ทันทีเมื่อบุคคลในองค์การเกิดมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ หรือ การแสดงให้พนักงานทราบถึงการทำงาน 2) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม หมายถึง ท่าทางหรือกิริยา ท่าทางที่แสดงถึงความเคารพนอบน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งในการทำงานในองค์การนั้นอาจต้องติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกันอาศัยซึ่งกันและกัน สิ่งที่บุคคลหนึ่งกระทำ หรือตัดสินใจ อาจจะส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ๆ ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมจึงเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติกับบุคคลในองค์การ 3) พฤติกรรมความมีน้ำ ใจเป็นนักกีฬา หมายถึง ความอดทน ความอดกลั้น ต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในการทำงานในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นความไม่พึงพอใจความไม่สะดวกสบายในการทำงาน หรือความเครียดในการทำงาน บางครั้งเราสามารถแสดงถึงความไม่พึงพอใจความข้องใจที่เกิดขึ้นจากการทา งาน แต่การแสดงถึงความไม่พึงพอใจอาจทา ให้ฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นควรที่จะรู้จักการรอคอยในการทำงานอย่าง ผู้ที่มีน้ำใจเป็นกีฬา 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการทำงานมีความร่วมมือในกระบวนต่าง ๆ ภายในองค์การ เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับ การประชุม เก็บความลับขององค์การการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์การ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยเอาใจใส่และมีความเคารพต่อกฎระเบียบตรงต่อเวลา ปฏิบัติอยู่ในกฎระเบียบขององค์การ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช้เวลางานไปปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากงาน พนักงานเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์การก็เหมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องมีความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดของ ออร์แกน ปี ค.ศ.n 1990

ออร์แกน (Organ, 1990) ได้ศึกษาวิจัยพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายภายในองค์การได้กำหนดเป็น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำนวน 7องค์ประกอบดังนี้ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่แสดงความช่วยเหลือเรื่องงานของบุคคลอื่นโดยสมัครใจ 2) พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา เป็นลักษณะของพฤติกรรมคนที่ยอมทนต่อสิ่งที่รบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้โดยไม่คับข้องใจ และยังมีความคิดทางบวก ในการทำงานและไม่ปฏิเสธความเห็นของผู้อื่น 3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และผู้นำองค์การซึ่งทำให้เกิดการส่งเสริมองค์การและการปกป้ององค์การต่อภัยคุกคามต่างๆ 4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ เป็นพฤติกรรมการยอมรับอย่างมีเหตุผลต่อโครงสร้างองค์การข้อบังคับตลอดถึงกฎระเบียบขององค์การ 5) ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคลเป็นพฤติกรรมพิเศษเฉพาะบุคคลที่ต้องคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ มีความกระตือรือร้นเพื่อให้งานสำเร็จโดยเร็วและนำไปสู่ความก้าวหน้าในการทำงาน 6) การให้ความร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจและความตั้งใจในการทำงานและมีส่วนร่วมในองค์การ ร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนร่วมรับผิดชอบบนนโยบายองค์การ 7) การพัฒนาตนเอง เป็นพฤติกรรมโดยความสมัครใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้การทำงานได้ดีขึ้น

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดของ มอร์ริสัน

มอร์ริสัน(Morrison & Robinson, 1995) ได้จำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 4 รูปแบบดังนี้ 1) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า 2) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่ให้คำเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้า 4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้นและพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานกับลูกค้า

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดของ กรีนเบอร์ก และบารอน

กรีนเบอร์ก และ บารอน (Greenberg & Baron, 1997)ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้ ประการแรก คือพฤติกรรมที่เกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน ประการที่สอง พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ ประการที่สาม ได้แก่พนักงานไม่คาดว่า จะได้รางวัลเป็น

ทางการจากองค์การ และได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำนวน 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาที่ไม่ไดแก้ไขได้สับเปลี่ยนวันหยุด กับ เพื่อนร่วมงานและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่า ความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลางานไปทำ เรื่องส่วนตัว 3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์การ เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัครใจอ่านประกาศต่าง ๆ 4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น เป็นการสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่คับข้องใจ 5) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง เมื่อถกเถียงกับบุคคลอื่นควรใช้เหตุผล

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดของ จาฮันเกอ อัคเบอร์และ แฮก

จาฮันเกอ อัคเบอร์และ แฮก (Jahangir, Akbar, & Haq, 2004) กล่าวว่า แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของ โดย แบ่งองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 4 รูปแบบ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Helping) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงานและต้องการความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมความภักดีเป็นพฤติกรรมการสนับสนุนองค์การโดยให้ภาพที่ดีปรากฏต่อบุคคลภายนอก 3) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติในสิ่งที่เป็นบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน 4) พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นการติดต่อสื่อสารในสถานที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของกลุ่มหรือฝ่ายต่าง ๆ

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดของ ตูมิซีด

ตูมิซีด (Turnipseed, 1996) ได้ศึกษาและจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 3 องค์ประกอบ 1) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยไม่บังคับ พฤติกรรมส่วนมากที่แสดงออกมาจะเป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากงานที่ทำ พฤติกรรมนี้จะให้ความแนะนำ ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการทำงาน การจัดงาน ฝึกอบรมและความสนใจส่วนบุคคลในคนอื่นการตรงต่อเวลา ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ร่วมงานเกิดปัญหาต้องการช่วยเหลือ สร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสร้างประสิทธิผลในการทำงาน 2) พฤติกรรมการความเมตตากรุณา เป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์องค์การทำงานอย่างประณีต การช่วยองค์การในลักษณะช่วยเหลือ ปกป้ององค์การ เช่นการลดความขัดแย้งและข้อโต้แย้งต่าง ๆ ที่เกิดจากการ

ดำเนินงาน การช่วยปกป้องทรัพย์สินขององค์การพฤติกรรมนี้ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้นทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน 3) พฤติกรรมที่แสดงออกมาในลักษณะส่วนบุคคลเป็นส่วนของการแสดงถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่มี อิทธิพลในความสัมพันธ์ทางสังคม อาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมไปถึงการแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากท่าทางต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จาเป็นในการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดของ แคทซ์ และ คาห์น

แคทซ์ และ คาห์น (Katz & Kahn, 1978) ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมของพนักงานนั้น ช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การซึ่งเรียกว่า โดยได้เสนอองค์ประกอบแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้แก่ 1) พนักงานต้องได้รับการดึงดูดใจและประสบความสำเร็จร่วมกับองค์การ 2) พฤติกรรมตอบสนองความต้องการขององค์การ เน้นประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและองค์การจะต้องให้ความไว้วางใจและยืนยันว่า จะรับพนักงานเข้าทำงานโดยไม่พึ่งพาประสิทธิภาพขององค์การ 3) พฤติกรรมปฏิบัติงานเกินประสิทธิภาพของตน ในรูปแบบของความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเององค์การส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่ปฏิบัติงานมากกว่าหน้าที่ที่ตนได้รับ

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดของ พอดซาคอฟฟ์และคณะ

พอดซาคอฟฟ์ และคณะ (Philip M Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000)ได้จำแนกพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความจงรักภักดีต่อองค์การ พฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในตัวอย่างในการปกป้ององค์การจากภัยคุกคาม การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์การ การให้ความสนใจต่อบุคคลกลุ่มงานและหน่วยงานในองค์การและการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์การโดยส่วนรวม 2) การเคารพเชื่อฟังองค์การ เป็นพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์การ รายละเอียดของงานยอมรับเหตุผลของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์การที่ได้กำหนดขึ้น ปฏิบัติงานและส่งงานตามที่ได้รับมอบหมายตรงต่อเวลา โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การอย่างคุ้มค่า 3) การมีส่วนร่วมในองค์การ พฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างโดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทาง โดยมีส่วนร่วมกับองค์การ โดย ร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ส่งเสริมการนำแนวคิดใหม่ๆมาใช้ภายในองค์การ

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดของ จอร์จ และ โจนส์

จอร์จ และ โจนส์ (George & Jones, 2002) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การช่วยเหลือสมาชิกในองค์การให้ปฏิบัติงานให้ประสพความสำเร็จตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีงานล้นมือ เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ตามที่องค์กรเลือกสรร และถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานคนอื่นอย่างเต็มใจ 2) การเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ พยายามเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การสู่สังคมในทุกด้านเช่น สินค้า บริการ และ ข่าวสารที่ดีขององค์การ ให้ลูกค้าและสังคมว่าองค์การผลิตสินค้าและบริการที่ดีคุณภาพสูงและตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า 3) การให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์แก่องค์การ ด้วยการให้คำแนะนำในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน กระตือรือร้นแสวงหาวิธีการเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ผู้ร่วมงาน ทีมงาน และองค์การ ด้วยความสมัครใจ 4) การปกป้องค์การ การรายงานอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับองค์การ การพยามปกป้องคุ้มครอง ทรัพย์สินขององค์การและสมาชิกภายในองค์การไม่ให้ได้รับอันตรายที่อาจเกิดขึ้น 5) การพัฒนาตนเองการพัฒนาความรู้ทักษะ และ ความสามารถส่วนตน เพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์การให้ดีขึ้น แสวงหาโอกาสเรียนรู้ทักษะใหม่ เพื่อให้สามารถรอบรับการทำงานให้กับองค์กรได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดของ โมโตวิโด บอร์แมน และ ชมิทซ์

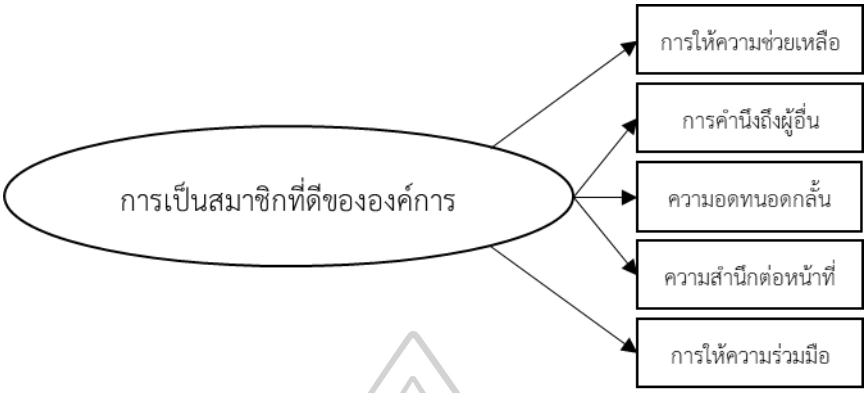
โมโตวิโด บอร์แมน และ ชมิทซ์ (Motowildo, Borman, & Schmit, 1997) แบ่งองค์ประกอบการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 6 ประกอบคือ 1) การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับบุคคล 2) การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับองค์การ 3) การร่วมรับผิดชอบสนับสนุน ป้องกันจุดประสงค์ขององค์การ 4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบและ กระบวนการขององค์การ 5) ความกระตือรือร้นและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน 6) ความสมัครใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

ตารางที่ 3 การสังเคราะห์องค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

องค์ประกอบการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	Organ (1988)	Organ (1990)	Morrison (1995)	Greenberg and Baron (1997)	Jahangir Akber & Haq (2004)	Tumipseed (1996)	Katz and Kahn (1978)	Podsakoff et al., 2000	George and Jones (2002)	Motoeidlo, Borman and Schmit 1997	ความถี่
1.การให้ความช่วยเหลือ	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	8
2.การคำนึงถึงผู้อื่น	✓			✓		✓		✓		✓	5
3.ความอดทนอดกลั้น	✓	✓	✓	✓							4
4.ความสำนึกต่อหน้าที่	✓	✓	✓	✓	✓	✓					6
5.การให้ความร่วมมือ	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	7
6.ความจงรักภักดีต่อองค์การ		✓			✓		✓				3
7.ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคล		✓			✓						2
8.การพัฒนาตนเอง		✓									1
9.การแสดงออกส่วนบุคคล					✓					✓	2
10.การดึงดูดใจและประสบความสำเร็จร่วมกับองค์การ						✓		✓		✓	3
11.การเผยแพร่ข่าวดี									✓		1
12.การให้คำแนะนำ									✓		1
13.การปกป้องค์กร									✓		1
14.การพัฒนาตนเอง									✓	✓	1
รวม	5	6	4	5	5	4	2	3	5	6	

จากการสังเคราะห์ องค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังตารางที่ 2 แสดงออกมาในรูปความถี่ จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) ที่ได้จากการสังเคราะห์มีจำนวนทั้งหมด 14 องค์ประกอบ แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์พิจารณาจากองค์ประกอบที่มีความถี่สูง (ในที่นี้คือความถี่ตั้งแต่ 4 ขึ้นไป) ได้องค์ประกอบเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ได้จำนวน 5 องค์ประกอบ คือ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) การคำนึงถึงผู้อื่น 3) ความอดทนอดกลั้น 4)ความสำนึก

ต่อหน้าที่ และ 5) การให้ความร่วมมือ ซึ่งแสดงเป็นโมเดล การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 โมเดลการวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการของ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สำหรับการวิจัยนี้ได้ว่า เป็นการแสดงออกของข้าราชการ พนักงาน ของศูนย์คอมพิวเตอร์ใน สถาบันอุดมศึกษาไทย ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ ให้ความร่วมมือ รับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้องค์การสามารถได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่สามารถวัดได้จากองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปรคือ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) การคำนึงถึงผู้อื่น 3) ความอดทนอดกลั้น 4)ความสำนึกต่อหน้าที่ 5) การให้ความร่วมมือ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพฑูรย์ อ๊อสวงศ์ (ไพฑูรย์ อ๊อสวงศ์, 2553) ศึกษาโครงการประยุกต์กระบวนการ ITIL กับการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท บริษัท ไอที ซิติเซ่น จากัด (IT Citizens Co., Ltd.) ผลการศึกษาพบว่า เมื่อการเปรียบเทียบระบบการทำงานด้วยวิธีการเดิม และการทำงานด้วยกระบวนการของ ITIL จากการข้อมูลที่ได้จากการทางานของพนักงาน และผลที่ได้จากการออกแบบสอบถามได้เปรียบเทียบ ระบบการทำงาน ก่อนและหลังใช้กระบวนการของ ITIL เป็นกระบวนการที่ช่วยให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ทาให้เกิดความถูกต้องในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการ ดีขึ้น ทาให้ ลูกค้ามีความพอใจในการให้บริการมากขึ้นจากเดิมที่ไม่ได้นำกระบวนการ ITIL มาปรับใช้ในการให้บริการ

นลินี ฉ่ำเฉื่อย (นลินี ฉ่ำเฉื่อย, 2552) ศึกษาปัญหาการนำ Incident Management บนมาตรฐาน ITIL V.3 มาใช้ภายในฝ่ายบริการลูกค้า Service Desk ผลการศึกษาพบว่า การเตรียมความพร้อมในการนำกระบวนการ Incident Management บนมาตรฐาน ITIL เข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องมีปัจจัยต่างๆ ที่จะช่วยให้สามารถนำมาใช้และเกิดประโยชน์เป็นผลสำเร็จ

สุภาวดี ติมินทระ (สุภาวดี ติมินทระ, 2550) ได้ศึกษา ภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นของกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นของกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และหลักการและกระบวนการวางแผน ด้านการรับรู้ข่าวสารในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่นและอื่น ๆ กรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบล และระยะเวลาการดำรงตำแหน่งแตกต่างกันมีภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และหลักการและกระบวนการวางแผนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคมและการได้รับการฝึกอบรมความรู้ แตกต่างกัน มีภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และหลักการ และกระบวนการวางแผนไม่แตกต่างกัน กรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการอบรมความรู้ มีผลทำให้ภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นด้านการรับรู้ข่าวสารในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่นและอื่น ๆ ของกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอนก นิมมานนิชร (อเนก นิมมานนิรชร, 2548) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา มีแบบผู้นำแบบนักพัฒนามากที่สุด รองลงมาคือ แบบนักบุญ แบบผู้ทำตามคำสั่งอย่างเดียว และแบบผู้หนีงาน ตามลำดับ ส่วนผู้นำแบบเผด็จการ และแบบผู้นำประนีประนอม ไม่พบในผู้บริหารโรงเรียน ประสิทธิผลในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนะของครู อาจารย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า ด้านการ ประเมินผลการเรียนและงานทะเบียน การวางแผนงานวิชาการ การบริหารวิชาการ การประเมินผลการจัดงานวิชาการ และการพัฒนาส่งเสริมทางด้านวิชาการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของผู้บริหาร

โรงเรียนกับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการตามทัศนะของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กันทั้งในโรงเรียนขนาด

สมบูรณ์ นาครินทร์ (สมบูรณ์ นาครินทร์, 2545) ได้ศึกษา การศึกษาแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสุรินทร์ มีแบบภาวะผู้นำทั้งกลุ่มมีประสิทธิผลมากและกลุ่มมีประสิทธิผลน้อย มีแบบภาวะผู้นำแบบเผด็จการเป็นลำดับแรก ตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนร้อยละ 79.40 แต่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำพื้นฐาน 4 แบบ บริหารจัดการในสถานการณ์ที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มสถานภาพมีความเห็นว่าผู้บริหารโรงเรียนมีแบบภาวะผู้นำแบบเผด็จการอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก จำนวน 12 กลุ่ม ในจำนวนทั้งหมด 14 กลุ่ม ยกเว้นกลุ่มที่เป็นหญิงกับกลุ่มครูผู้ปฏิบัติการสอนที่มีความเห็นว่าผู้บริหารมีแบบ ภาวะผู้นำแบบเผด็จการอย่างมีศิลปะ

เบญจพร ฉายาลักษณ์ (เบญจพร ปริพินิจฉัย & มหศักดิ์ เกตุฉ่ำ, 2014) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยค้นคว้าข้อมูลทั้งข้อมูลทุติยภูมิด้านแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้การนำ ITIL มาใช้ในองค์กรประสบความสำเร็จ และข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์และเอกสารรายงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ผลสรุปว่า พนักงานในสายเทคโนโลยียังรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ตามหลัก ITIL ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ จากการทดสอบตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลัก ITIL มาประยุกต์ใช้ในองค์กรทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ITIL ของพนักงาน และการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน

ศรันย์ นาคฉนอม และ ณมน จีรังสุวรรณ (ศรันย์ นาคฉนอม & ณมน จีรังสุวรรณ, 2556) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา โดยวิธีการพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปัจจัยและโครงสร้างความสัมพันธ์ที่มีผลต่อบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา จากนั้นพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผู้วิจัยได้รวบรวมตัวชี้วัดอ้างอิงจากกรอบมาตรฐานไอทิลและทฤษฎีได้จำนวน 31 ตัวชี้วัด แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง วิเคราะห์ปัจจัย สามารถสกัดปัจจัยได้ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การส่งผ่านบริการ (Service Transition) การดำเนินการบริการ (Service Operation) และ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Service Improvement) และปัจจัยด้านนโยบาย ประกอบด้วย กลยุทธ์

บริการ (Service Strategy) การออกแบบบริการ (Service Design) และการส่งผ่านบริการ (Service Transition) จากนั้นทำ การหาสมการแสดงโครงสร้างความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ได้ด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้างแบบหลายกลุ่ม จากแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นจำแนกได้เป็น การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งค่าที่ได้จากแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูล (Goodness of Fit) โดยมีค่าพี (P-Value) อยู่ที่ 0.05 ค่าอาร์เอ็มเอสอีเอ (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) อยู่ที่ 0.094

วลัยพร มณีนิล (วลัยพร มณีนิล, 2559) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษา: บริษัท โกซอฟท์(ประเทศไทย) จำกัด งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสาเร็จของการนา ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นแนวทางแก่องค์กรที่จะเริ่มนำ ITIL มาใช้หรือนำ ITIL มาใช้แล้วให้สามารถคงไว้ซึ่งกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ได้อย่างยั่งยืนซึ่งมี บริษัท โกซอฟท์(ประเทศไทย) จำกัด เป็นกรณีศึกษาของงานวิจัย ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง จะมีส่วนเสริมสร้างให้พนักงานในองค์กรมีความตระหนักในกรอบวิธีปฏิบัติ ITIL ในขณะเดียวกันก็จะทำให้เกิดการจัดตั้งกลุ่ม ITIL Champion ภายในองค์กรขึ้น และผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทางาน ทั้งนี้จะต้องประเมินผลและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้ทราบผลลัพธ์ หรือผลสะท้อนกลับของกระบวนการที่ได้ถูกสร้างขึ้น และนำผลลัพธ์นั้นมามีส่วนทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และทำให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการทำงานนั้นๆ สามารถคงไว้ซึ่งความสำเร็จของการนำ ITIL มาในองค์กรอย่างยั่งยืน

ชัชวาลย์ ตู้พิจิตร วสุวรรธน์ พงศ์ขจร และ นิเวศ จิระวิชิตชัย (ชัชวาลย์ ตู้พิจิตร, วสุวรรธน์ พงศ์ขจร, & จิระวิชิตชัย, 2560) ศึกษาวิจัย เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปันฟอร์ม จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักการของไอทิล เข้ามาช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระบบการแจ้งแก้ไขปัญหาสำหรับการทำงานด้านระบบสารสนเทศและศึกษาประสิทธิภาพ หลังจากนำ ITIL ปรับปรุงกระบวนการทำงานในระบบการแจ้งแก้ไขปัญหาสำหรับการทำงานด้านระบบสารสนเทศ โดยใช้กรณีศึกษาของกรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปันฟอร์ม จำกัด โดยผู้วิจัยได้เก็บรวมรวบข้อมูลจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลุ่มตัวอย่างจานวน 50 คน จากการปรับปรุงกระบวนการทางานด้านไอทีด้วย ITIL โดยมุ่งเน้น 6 ด้านดังนี้ 1) Even Management 2) Incident Management 3) Service Desk 4) Request Fulfillment 5) Problem Management 6) Access Management จากการสำรวจพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังปรับปรุงประสิทธิภาพเท่ากับ 4.26 ระดับความพร้อมด้านไอทิล ของบริษัทมีความพร้อมอยู่ในระดับดี

พิมพ์ลดา สร้อยสนธิ (พิมพ์ลดา สร้อยสนธิ, 2557) ได้วิจัย เรื่อง การบริหารงานด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกระบวนการ ITIL กรณีศึกษา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งการวิจัยนี้จัดทำเป็นแนวทางในการนำกระบวนการของ ITIL ทั้ง 6 กระบวนการเข้ามาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีรูปแบบการดำเนินงานด้านการให้บริการงานสารสนเทศอย่างชัดเจนและเป็นระบบ สามารถบริหารการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถานะของการดำเนินงานสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลการบริการต่างๆ แบบมีฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นหรือง่ายต่อการนาข้อมูลมาวิเคราะห์ ตลอดจนมีบริการที่ดีให้กับผู้ขอใช้บริการและนำไปปรับพัฒนาการให้บริการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

ศิริสุดา สุภาวรรณ (ศิริสุดา สุภาวรรณ, 2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การนำมาตรฐาน ITIL มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และนำมาตรฐาน ITIL มาใช้เป็นแนวทางในกระบวนการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ของบริษัท ดีคอมพ์กรุ๊ป จำกัด เพื่อให้บริการทางด้านระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพ เป็นระบบ จัดลำดับความสำคัญของการให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ง่าย รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม โดยร่วมกันทำข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ จากกระบวนการ ITIL 6 กระบวนการ ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ให้เป็นไปตามแนวทางของ Service Level Agreement พร้อมกันนี้การบริหารความเสี่ยงด้านบริการ ถือว่าเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะถ้าทราบความเสี่ยง และ ลด หรือ กำจัดความเสี่ยงได้ก่อนที่จะเกิดผลเสีย ก็จะทาให้การให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรงประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

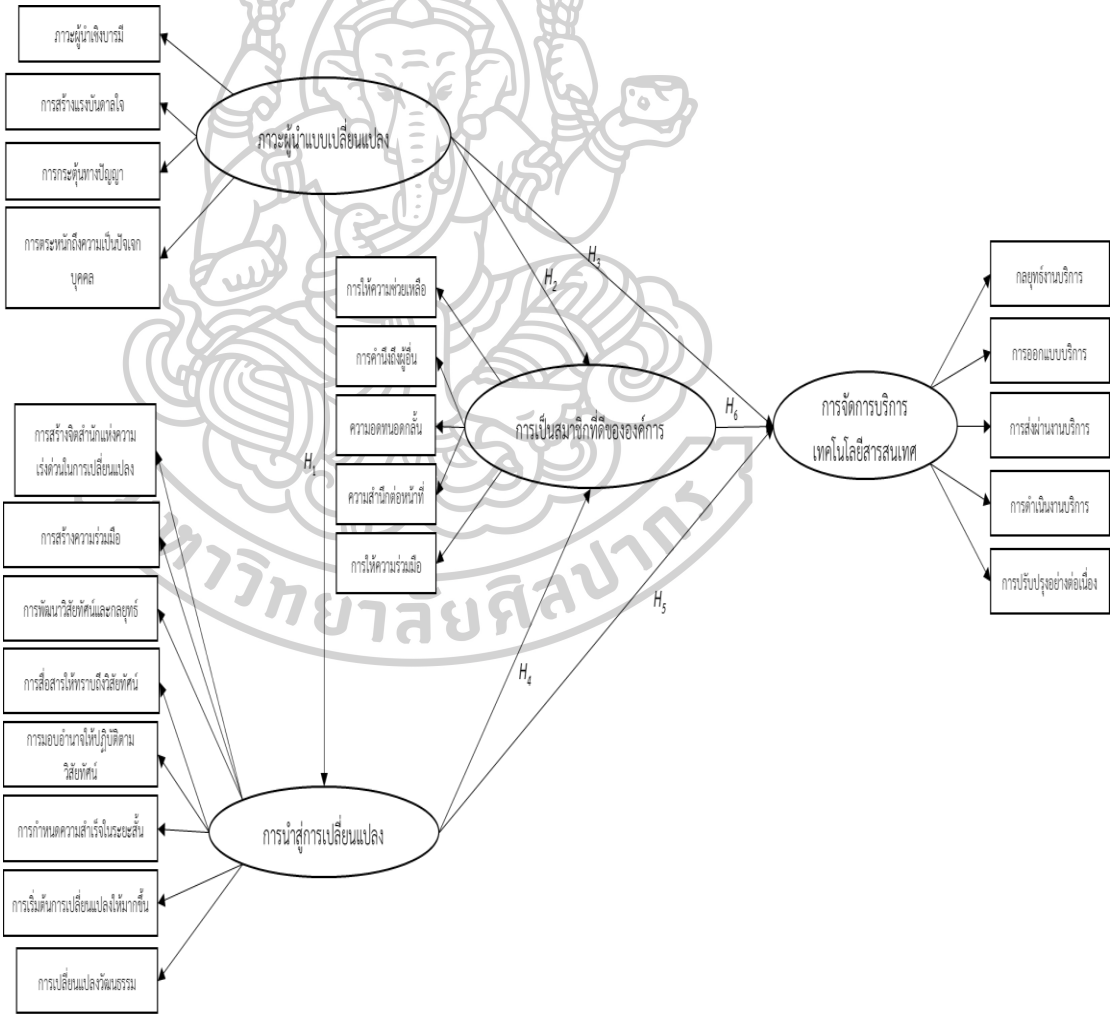
มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 3

กรอบแนวคิดและวิธีวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถประมวลกรอบแนวคิด ที่จะวิจัยได้ดังแสดงในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย 2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย และ 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็น การวิจัยพรรณนา (Descriptive) มีรายละเอียดและขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. การแปรผลข้อมูล

โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

1.การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรเป้าหมายหรือหน่วยวิเคราะห์ของการวิจัยนี้คือ ข้าราชการ พนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษา ในศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านการบริการสารเสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย ที่มีศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านการบริการสารเสนเทศ หรือในปีการศึกษา 2560 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,190 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการ พนักงาน ในศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือหน่วยงานหลักด้านการบริการสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย มีขั้นตอนในการกำหนดขนาดและการสุ่มดังนี้

1) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ดังนั้นจำเป็นต้องกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับการใช้สถิติแต่ละประเภทซึ่งมีกฎเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(1) ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและสถิติขั้นสูงที่ใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเป็นพื้นฐาน ใช้เกณฑ์ของ (Stevens, 1986) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณว่า ควรใช้กลุ่มตัวอย่าง 10- 20 หน่วยต่อตัวแปรต้นที่เป็นตัวแปรทำนายหนึ่งตัวแปร

(2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ซึ่งใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์แม็กซ์ซิมั่มไลค์ลี่ฮู้ดสูงสุด (maximum likelihood : = ML) ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่กว่า 100 หน่วย เพื่อป้องกันโอกาสปฏิเสธสมมุติฐานในการทดสอบค่า ไค-สแควร์ มาก เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าวควรมีอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรควรจะเป็น 10-20 ต่อ 1 (Bollen, 1989)

(3) การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นโดยใช้ สถิติไค-สแควร์ ที่วัดระดับความสอดคล้อง(goodness of –fit index : GFI) ระหว่างรูปแบบสมมติฐาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น Hair และคณะ (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998) ได้เสนอแนะให้อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรควรจะเป็น 10-20 ต่อ 1

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยเหตุผลดังข้อ 1 – 3 นั้น สรุปว่าการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ที่วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูงและมีรูปแบบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ควรใช้กลุ่มตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์โดยการกำหนดขนาดหรือตัวแปรควรจะเป็น 10-20 ต่อ 1 หน่วยขึ้นไป (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้ 245 คน ซึ่งเป็นไปตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว

2) เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (proportion random sampling) จำแนกตามสถาบันการศึกษา เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการกระจายตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละสถาบันการศึกษา ตามตารางที่ 4 การสุ่มตัวอย่างข้าราชการ พนักงาน ใน ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย

ตารางที่ 4 การสุ่มตัวอย่างข้าราชการ พนักงาน ใน ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย

ลำดับที่	สถาบันอุดมศึกษาไทย	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่างตามสัดส่วน
1	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	28	6
2	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	48	10
3	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	43	9
4	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	60	12
5	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	49	10
6	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	33	7
7	มหาวิทยาลัยศิลปากร	50	10
8	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	17	4
9	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	41	8
10	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	35	7
11	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	31	6
12	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	26	5
13	มหาวิทยาลัยมหิดล	63	13
14	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	9	2
15	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	40	8
16	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	49	10
17	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	22	5
18	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	51	11
19	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	24	5
20	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	27	6
21	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	36	7
22	มหาวิทยาลัยนเรศวร	42	9
23	มหาวิทยาลัยพะเยา	37	8
24	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	54	11
25	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	27	6

ตารางที่ 4(ต่อ) การสุ่มตัวอย่างข้าราชการ พนักงาน ใน ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย

26	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	30	6
27	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	16	3
28	มหาวิทยาลัยบูรพา	42	9
29	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	11	2
30	มหาวิทยาลัยทักษิณ	30	6
31	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	70	14
32	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	13	3
33	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	36	7
รวม		1190	245

ที่มา: รวบรวมจากรายงานการประกันคุณภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่หลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2559

2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณในการทำงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามการรับรูของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเครื่องมือเป็น แบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล จำนวน 24 ขอ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดการนำสู่การเปลี่ยนแปลงตามการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเครื่องมือเป็น แบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเครื่องมือเป็น แบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) โดยครอบคลุมเนื้อหา

เกี่ยวกับ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกต่อหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ จำนวน 19 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเครื่องมือเป็น แบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ กลยุทธ์การให้บริการ, การออกแบบการบริการ, การส่งผ่านการบริการ, การดำเนินการบริการ. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จำนวน 28 ข้อ

3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายละเอียดการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ มีดังนี้

1) ศึกษาการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา

2) กำหนดนิยามปฏิบัติการของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทุกส่วนโดยอาศัยฐานจากการศึกษาและงานวิจัยในขั้นตอน 1

3) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จำนวน 4 ปัจจัยได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และ การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ส่วนที่ 3 เป็นแบบประเมินการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร จำนวน 8 ปัจจัย ได้แก่ ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

ส่วนที่ 4 เป็นแบบประเมินการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกต่อหน้าที่ และ การให้ความร่วมมือ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบประเมินการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ กลยุทธ์การให้บริการ การออกแบบการบริการ การส่งผ่านการบริการ การดำเนินการบริการ และ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4)หาคุณภาพเครื่องมือดังนี้

(1) ผู้วิจัยนำแบบประเมินทุกชุดให้ผู้เชี่ยวชาญรวมจำนวน 3 ราย ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อตรวจสอบในเรื่องการใช้ภาษาและความครอบคลุมของเนื้อหา โดยใช้การหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (index of item – objective congruence : IOC) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 มาทดลองใช้ หลังจากนั้นปรับปรุงแบบประเมินก่อนนำไปทดลองใช้ โดยในการวิจัยครั้งนี้แบบประเมินทุกส่วนมีค่า IOC เท่า 1.00

(2) ผู้วิจัยนำแบบประเมินที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (try out) กับข้าราชการและพนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือ ในในขั้นตอนต่อไป

(3) การวิเคราะห์ความเที่ยง (reliability) ในแบบวัดทุกชุดโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ซึ่งค่าความเที่ยงของแบบประเมินทุกชุดมีรายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัย

แบบประเมินการวิจัย	ค่าความเชื่อมั่น	
	กลุ่มทดลองใช้(try-out)	กลุ่มตัวอย่าง(sample)
การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.77	0.79
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.74	0.81
การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	0.78	0.80
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	0.75	0.82
โดยภาพรวม	0.76	0.81

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม กลุ่มทดลองใช้ และกลุ่มตัวอย่างมีค่าระหว่าง 0.60 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง(กริช แรงสูงเนิน, 2554)

การวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (confirmatory factor analysis) เนื่องจากได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตกับตัวแปรแฝงได้ล่วงหน้า คือ ตัวแปรสังเกตจะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเฉพาะกับตัวองค์ประกอบเท่านั้น ในการตัดสินใจเลือกด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติไว้ก่อน และ พิจารณาข้อที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .30 เป็นข้อที่ถือว่าใช้ได้ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดย ผู้วิจัยนำแบบประเมินที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว แจกจ่ายให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (proportion random sampling) โดยขั้นแรกขอความอนุเคราะห์ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ในแต่ละสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย แล้วประสานงานกับ ผู้ได้รับการมอบหมายในแต่ละสถาบันในการเก็บข้อมูล

5. การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยจัดกระทำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ดังนี้

(1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของคำตอบของเครื่องมือในแต่ละชุด โดยใช้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ ในการนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปจำนวน 330 ชุด ได้รับคืนจำนวน 290 ชุด เมื่อนำมาตรวจสอบพบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ใช้ได้จำนวน 245 ชุด เมื่อนำมาพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง พบว่ายังเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่าง และ จำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรควรจะเป็น 10-20:1 ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน 245 ชุด

(2) ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับเครื่องวิจัยแต่ละชุด

(3) นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

(1) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงแบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ ด้วยโปรแกรม SPSS

(2) วิเคราะห์สถิติเพื่อ การวิเคราะห์หาองค์ประกอบ และการวิเคราะห์ เส้นทางอิทธิพล

การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อวิเคราะห์ความ ตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลและการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตรวจสอบจากการวิจัยเป็นจริงตามข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (path analysis) เพื่อ พัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ศึกษาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม ระหว่างตัวแปร และวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของทฤษฎีหรือทดสอบความสอดคล้องระหว่าง แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วยขั้นตอน 2 ส่วนคือ

การประมาณค่าพารามิเตอร์ (1) การกำหนดข้อมูลจำเพาะโมเดล (specification of the model) การวิจัยศึกษาว่าตัวแปรสาเหตุตัวใดบ้างที่ส่งผลโดยตรงและโดยอ้อม ต่อ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้วิจัยใช้แบบจำลองการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น อันประกอบด้วยตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกต โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นของแบบจำลองความสัมพันธ์ของ แบบจำลองทั้งหมดเห็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (linear) เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก (additive) และ เป็นความสัมพันธ์ทางเดียว (recursive model) ระหว่างตัวแปรภายนอก (exogenous variables) และ ตัวแปรภายใน (endogenous variables) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) (2) การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของแบบจำลอง (identification of the model) ผู้วิจัยใช้เงื่อนไขกฎที (t-rule) นั่นคือจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า จะต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของกลุ่ม ตัวอย่าง ตรวจสอบโดยจะให้จำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า (t) และจำนวนตัวแปรสังเกต (NI) ซึ่งนำมาคำนวณหาจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมได้ กฎที่กล่าวว่า แบบจำลอง จะระบุค่าได้พอดีเมื่อ $t \leq (1/2)(NI)(NI+1)$ และใช้กฎความสัมพันธ์ทางเดียว (recursive rule) เพื่อ ตรวจสอบเงื่อนไขพอเพียง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) (3) การประมาณค่าพารามิเตอร์ของแบบจำลอง (parameter estimation form the model) ผู้วิจัยใช้การประมาณค่าโดยใช้วิธี ML (maximum likelihood) ซึ่งเป็น วิธีที่

แพร่หลายที่สุด วิธีนี้ใช้ฟังก์ชั่นความกลมกลืนที่ไม่ใช่ฟังก์ชั่นแบบเส้นตรง แต่ก็เป็นฟังก์ชั่นที่ บอกความแตกต่างระหว่าง เมทริกซ์ S และ Sigma ได้ ค่าประมาณของพารามิเตอร์ที่ได้จากวิธี ML มีความคงเส้นคงวา (consistency) มีประสิทธิภาพและความเป็นอิสระจากมาตรวัด การแจกแจงสุ่มของค่าประมาณพารามิเตอร์ที่ได้จากวิธี ML เป็นแบบปกติ และความแกร่งของค่าประมาณขึ้นอยู่กับขนาดของค่าพารามิเตอร์(นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (goodness of fit measures) เพื่อศึกษาภาพรวมของแบบจำลองว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด สถิติ ที่จะตรวจสอบ ดังนี้

(1) ค่าสัดส่วน df x / 2 เนื่องจากเมื่อจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างมากค่าไค-สแควร์ก็จะยิ่งสูงมาก จนอาจทำให้สรุปผลได้ไม่ถูกต้อง ดังนั้นจึงแก้ไขโดย พิจารณาค่า df x / 2 ซึ่งควรมีค่าไม่ควรเกิน 3.00 (สุภมาศ อังศุโชติ และคณะ, 2554)

(2) ดัชนีระดับความสอดคล้อง (goodness-of-fit index: GFI) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชั่นความสอดคล้องจากโมเดลก่อน และหลังปรับ โมเดลกับฟังก์ชั่น ความสอดคล้องก่อนปรับโมเดลค่า GFI หากมีค่าตั้งแต่ 0.90-1.00 แสดงว่าโมเดล มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

(3) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (adjusted goodness-of-fit index: AGFI) ซึ่งนำ GFI มาปรับแก้ โดยคำนึงถึงขนาดของอิสระ (df) ซึ่งรวมทั้ง จำนวนตัวแปรและขนาดกลุ่มตัวอย่างหาค่า AGFI หากมีค่าตั้งแต่ 0.90-1.00 แสดงว่าโมเดลมีความ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

(4) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (comparative fit index: CFI) ใช้เปรียบเทียบโมเดลเชิงสมมติฐานการวิจัยว่ามีความสอดคล้องสูง กว่าข้อมูลเชิงประจักษ์มากน้อยเพียงใด ค่าที่ดีควรมีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (สุภมาส อังศุโชติ, 2554)

(5) ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน (standardized Root Mean Squared Residual: Standardized RMR) เป็นค่าบอกความ คลาดเคลื่อนของโมเดล มีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2554)

(6) ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ ค่าพารามิเตอร์ (root mean square error of approximation: RMSEA) เป็นค่าที่บ่งบอกถึงความไม่สอดคล้องของโมเดลที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ซึ่งค่า RMSEA ที่ดีมากๆ ควรมีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2554)

(7) การปรับโมเดล (model modification indexes: MI) ผู้วิจัยปรับแบบจำลองบนพื้นฐานของทฤษฎีและงานวิจัยเป็นหลัก โดยดำเนินการคือ จะตรวจสอบ ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ว่ามีความสมเหตุสมผลหรือไม่ มีค่าใดแปลกเกินความเป็นจริง หรือไม่ และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง (squared multiple correlation) ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งพิจารณาค่าความสอดคล้องรวม (overall fit) ของโมเดลว่า โดยภาพรวม แล้วโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด และจะหยุดปรับโมเดลเมื่อพบว่า ค่าสูงสุดของ เศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐานต่ำกว่า 2.00 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้อง ระหว่างโมเดลที่ผู้วิจัย พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สรุปได้ตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าดัชนีสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีวัดความสอดคล้อง	เกณฑ์การยอมรับ
χ^2/df	< 3.00
GFI	> 0.90
AGFI	> 0.90
CFI	> 0.90
Standardized RMR	0.05-0.08
RMSEA	0.05-0.08

7. การแปลผลข้อมูล

การแปรความหมายของค่าสถิติพื้นฐานต่างๆ มีดังนี้

1) ค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบที่ศึกษา ในกรณีวัดมาตราประมาณค่า 5 ระดับใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (สุวิมล ติรกานันท์, 2542)

4.51 – 5.00 หมายถึง แสดงออกในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง แสดงออกในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง แสดงออกในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง แสดงออกในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง แสดงออกในระดับน้อยที่สุด

6.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้วยกันเอง และระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้เกณฑ์แปลความหมายดังนี้

0.71 – 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันมาก

0.31 – 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

0.01 – 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันน้อย

0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัย เรื่อง การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย 2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย และ 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่พัฒนากับข้อมูลเชิงประจักษ์ การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าว จำแนกได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย

ตอนที่ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย

ตอนที่ 3 การตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตอนที่ 4 การตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัย

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการหรือพนักงานในศูนย์คอมพิวเตอร์หรือหน่วยงานหลักด้านการบริการสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาไทย ซึ่งสุ่มตัวอย่างจำนวน 245 คน ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	176	71.84
ชาย	69	28.16
รวม	**245**	**100.00**
2. อายุ		
20 – 30 ปี	59	24.08
31 – 40 ปี	72	29.39
41 – 50 ปี	99	40.41
51 ปีขึ้นไป	15	6.12
รวม	**245**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	3.67
ปริญญาตรี	190	77.55
ปริญญาโท	39	15.92
ปริญญาเอก	7	2.86
รวม	**245**	**100.00**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	83	33.88
5 – 10 ปี	53	21.63
11 – 15 ปี	52	21.22
มากกว่า 15 ปี	57	23.27
รวม	**245**	**100.00**

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 71.84 และเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 28.16 ข้อมูลเกี่ยวกับอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 40.41 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.39 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 190

คน คิดเป็นร้อยละ 77.55 รองลงมา จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.92 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.88 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.27

การวิเคราะห์ระดับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ค่าสถิติพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของข้อคำถามในแต่ละด้าน รวมทั้งสิ้น 5 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์งานบริการ การออกแบบบริการ การส่งผ่านงานบริการ การดำเนินงานบริการ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 9-12 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกลยุทธ์งานบริการ

การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
กลยุทธ์งานบริการ								
1. สถาบันกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการ	0 (0.0)	3 (1.2)	78 (31.8)	123 (50.2)	41 (16.7)	3.82	.71	มาก
2. สถาบันพัฒนาการบริการบริการในองค์กร	0 (0.0)	2 (0.8)	85 (34.7)	122 (49.8)	36 (14.7)	3.78	.69	มาก
3. สถาบันมีแผนพัฒนาทรัพยากรด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0 (0.0)	6 (2.4)	80 (32.7)	126 (51.4)	33 (13.5)	3.76	.71	มาก
4. สถาบันเตรียมสำหรับการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 (0.4)	5 (2.0)	78 (31.8)	127 (51.8)	34 (13.9)	3.77	.72	มาก
5. สถาบันกำหนด วัตถุประสงค์, แนวคิด และ บทบาทของการบริการการจัดการงานบริการ	1 (0.4)	5 (2.0)	79 (32.2)	129 (52.7)	31 (12.7)	3.75	.71	มาก
รวม						**3.88**	**0.63**	**มาก**

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกลยุทธ์งานบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็น

รายข้อ พบว่า การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกลยุทธ์งานบริการอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยที่การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกลยุทธ์งานบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถาบันกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$= 3.82) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถาบันกำหนด วัตถุประสงค์, แนวคิด และ บทบาทของการบริการการจัดการงานบริการ ($\bar{X}$= 3.71)

ตารางที่ 9 ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการออกแบบบริการ

การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การออกแบบบริการ								
1. สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารรายการของงานบริการ	0 (0.0)	6 (2.4)	83 (33.9)	122 (49.8)	34 (13.9)	3.75	.72	มาก
2. สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	1 (0.4)	5 (2.0)	86 (35.1)	123 (50.2)	30 (12.2)	3.72	.72	มาก
3. สถาบันกำหนดแนวคิดการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	1 (0.4)	4 (1.6)	85 (34.7)	122 (49.8)	33 (13.5)	3.74	.72	มาก
4. สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารงานบริการได้อย่างต่อเนื่อง	1 (0.4)	4 (1.6)	88 (35.9)	124 (50.6)	28 (11.4)	3.71	.70	มาก
5. สถาบันกำหนดขอบเขตของการบริหารงานบริการได้อย่างต่อเนื่อง	1 (0.4)	5 (2.0)	85 (34.7)	126 (51.4)	28 (11.4)	3.71	.71	มาก
6. สถาบันกำหนดแนวคิดของการบริหารงานบริการได้อย่างต่อเนื่อง	2 (0.8)	5 (2.0)	82 (33.5)	122 (49.8)	34 (13.9)	3.74	.75	มาก
รวม						**3.88**	**0.63**	**มาก**

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการออกแบบบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.73) เมื่อพิจารณาเป็น

รายข้อ พบว่า การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการออกแบบบริการอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยที่การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการออกแบบบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารรายการของงานบริการ ($\bar{X}$ = 3.75) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารงานบริการได้อย่างต่อเนื่อง และสถาบันกำหนดขอบเขตของการบริหารงานบริการได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 3.71)

ตารางที่ 10 ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการส่งผ่านงานบริการ

การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับ					$\bar{X}$	S	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การส่งผ่านงานบริการ								
1. สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการทรัพย์สิน	0 (0.0)	7 (2.9)	79 (32.2)	123 (50.2)	36 (14.7)	3.77	.73	มาก
2. สถาบันกำหนดขอบเขตของการบริหารจัดการทรัพย์สินในการให้บริการ	0 (0.0)	4 (1.6)	119 (34.7)	37 (48.6)	245 (15.1)	3.77	.72	มาก
3. สถาบันกำหนดแนวคิดของการบริหารจัดการทรัพย์สินในการให้บริการ	0 (0.0)	5 (2.0)	87 (35.5)	120 (49.0)	33 (13.5)	3.74	.71	มาก
4. สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการวางแผนระบุกำหนดการและการควบคุมการพัฒนาการบริการใหม่	0 (0.0)	4 (1.6)	83 (33.9)	121 (49.4)	37 (15.1)	3.78	.71	มาก
5. สถาบันกำหนดขอบเขตของการวางแผนระบุกำหนดการและควบคุมการพัฒนาบริการใหม่	0 (0.0)	6 (2.4)	82 (33.5)	122 (49.8)	35 (14.3)	3.76	.72	มาก
6. สถาบันกำหนดแนวคิดของการวางแผนระบุกำหนดการและควบคุมการพัฒนาบริการใหม่	0 (0.0)	7 (2.9)	82 (33.5)	123 (50.2)	33 (13.5)	3.74	.72	มาก
รวม						**3.76**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการส่งผ่านงานบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการส่งผ่านงานบริการอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยที่การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการส่งผ่านงานบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการวางแผนระบุกำหนดการและการควบคุมการพัฒนาการบริการใหม่ ($\bar{X}$ = 3.78) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถาบันกำหนดแนวคิด

ของการบริหารจัดการทรัพย์สินในการให้บริการ และกำหนดแนวคิดของการวางแผนระบุกำหนดการและควบคุมการพัฒนาบริการใหม่ ($\bar{X}$ = 3.74)

ตารางที่ 11 ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการดำเนินการงานบริการ

การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การดำเนินการงานบริการ								
1. สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารปัญหา	1 (0.4)	4 (1.6)	88 (35.9)	119 (48.6)	33 (13.5)	3.73	.72	มาก
2. สถาบันกำหนดขอบเขตของการบริหารปัญหา	1 (0.4)	6 (2.4)	91 (37.1)	117 (47.8)	30 (12.2)	3.69	.73	มาก
3. สถาบันกำหนดแนวคิดของการบริหารปัญหา	1 (0.4)	5 (2.0)	88 (35.9)	119 (48.6)	32 (13.1)	3.72	.73	มาก
4. สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการ	1 (0.4)	6 (2.4)	82 (33.5)	127 (51.8)	29 (11.8)	3.72	.72	มาก
5. สถาบันกำหนดขอบเขตของการจัดการสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการ	0 (0.0)	6 (2.4)	89 (36.3)	114 (46.5)	36 (14.7)	3.73	.73	มาก
6. สถาบันกำหนดแนวคิดของการจัดการสิทธิในการเข้าใช้บริการ	0 (0.0)	5 (2.0)	86 (35.1)	118 (48.2)	36 (14.7)	3.76	.72	มาก
รวม						**3.73**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการดำเนินการงานบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการดำเนินการงานบริการอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยที่การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการดำเนินการงานบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถาบันกำหนดแนวคิดของการจัดการสิทธิในการเข้าใช้บริการ ($\bar{X}$ = 3.76) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถาบันกำหนดขอบเขตของการบริหารปัญหา ($\bar{X}$ = 3.69)

ตารางที่ 12 ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง								
1. สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	0 (0.0)	7 (2.9)	88 (35.9)	117 (47.8)	33 (13.5)	3.72	.73	มาก
2. สถาบันกำหนดแนวคิดของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	1 (0.4)	8 (3.3)	83 (33.9)	122 (49.8)	31 (12.7)	3.71	.74	มาก
3. สถาบันกำหนดกิจกรรมกระบวนการของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	1 (0.4)	6 (2.4)	86 (35.1)	123 (50.2)	29 (11.8)	3.71	.72	มาก
4. สถาบันกำหนดการวัดเป้าหมายของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	1 (0.4)	5 (2.0)	89 (36.3)	117 (47.8)	33 (13.5)	3.72	.73	มาก
5. สถาบันกำหนดบทบาทของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	0 (0.0)	7 (2.9)	89 (36.3)	118 (48.2)	31 (12.7)	3.71	.72	มาก
รวม						**3.73**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

จากตารางที่ 8 - 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 5 ด้าน

การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S	ระดับ
ด้านกลยุทธ์งานบริการ (ITSM1)	3.78	0.66	มาก
ด้านการออกแบบบริการ (ITSM2)	3.73	0.68	มาก
ด้านการส่งผ่านงานบริการ (ITSM3)	3.76	0.68	มาก
ด้านการดำเนินงานบริการ (ITSM4)	3.73	0.68	มาก
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ITSM5)	3.71	0.69	มาก
รวม	**3.74**	**0.65**	**มาก**

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.74) และระดับของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน โดยที่การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านกลยุทธ์งานบริการ ($\bar{X}$= 3.78) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$= 3.71)

การวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โดยใช้ค่าสถิติพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารของข้อคำถามในแต่ละด้าน รวมทั้งสิ้น 4 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และ การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล แสดงในตารางที่ 14 - 17 ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 14 ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านภาวะผู้นำเชิงบารมี

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ภาวะผู้นำเชิงบารมี								
1. ผู้บริหารประพฤติตนเป็นที่น่าเชื่อถือน่าเคารพ น่ายกย่อง เลื่อมใส ศรัทธา แก่เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป	1 (0.4)	4 (1.6)	64 (26.1)	119 (48.6)	57 (23.3)	3.93	.77	มาก
2. ผู้บริหารมีความเป็นกัลยานมิตร เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน	1 (0.4)	5 (2.0)	66 (26.9)	119 (48.6)	54 (22.0)	3.90	.77	มาก
3. ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ	2 (0.8)	4 (1.6)	57 (23.3)	130 (53.1)	52 (21.2)	3.92	.76	มาก
4. ผู้บริหารทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกเต็มใจ ร่วมใจ และภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน	2 (0.8)	4 (1.6)	67 (27.3)	130 (53.1)	42 (17.1)	3.84	.75	มาก
5. ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร่วมงานว่าจะเอาชนะปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ได้	2 (0.8)	5 (2.0)	59 (24.1)	132 (53.9)	47 (19.2)	3.89	.76	มาก
6. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และถ่ายทอดความคิดที่สำคัญ ไปสู่เพื่อนร่วมงาน	2 (0.8)	2 (0.8)	64 (26.1)	124 (50.6)	53 (21.6)	3.91	.76	มาก
รวม						**3.90**	**.70**	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านภาวะผู้นำเชิงบารมี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านภาวะผู้นำเชิงบารมีอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และแต่ละรายข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านภาวะผู้นำเชิงบารมีที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บริหารประพฤติตนเป็นที่น่าเชื่อถือน่าเคารพ น่ายกย่อง เลื่อมใส ศรัทธา แก่เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X}$ = 3.93) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่

มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกเต็มใจ ร่วมใจ และภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน ($\bar{X}$= 3.84)

ตารางที่ 15 ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การสร้างแรงบันดาลใจ								
1. ผู้บริหารสามารถทำให้ผู้ร่วมงานเกิดกำลังใจ ในการทำงาน เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา และอุปสรรค	3 (1.2)	7 (2.9)	63 (25.7)	128 (52.2)	44 (18.0)	3.83	.80	มาก
2. ผู้บริหารสร้างและส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานอุทิศตนเพื่อพัฒนาองค์กรร่วมกัน	3 (1.2)	7 (2.9)	70 (28.6)	125 (51.0)	40 (16.3)	3.78	.79	มาก
3. ผู้บริหารเน้นให้ผู้ร่วมงานเห็นถึงความสำคัญของภารกิจงานเป็นสิ่งสำคัญ และ น่าภาคภูมิใจ	2 (0.8)	5 (2.0)	66 (26.9)	131 (53.5)	41 (16.7)	3.83	.75	มาก
4. ผู้บริหารแสดงความเชื่อมั่นว่าผู้ร่วมงานทำงานได้บรรลุเป้าหมาย	2 (0.8)	7 (2.9)	67 (27.3)	123 (50.2)	46 (18.8)	3.83	.79	มาก
5. ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานให้มีความคิดสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง	4 (1.6)	5 (2.0)	67 (27.3)	125 (51.0)	44 (18.0)	3.82	.81	มาก
6. ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานโดยให้ความไว้วางใจให้เกียรติซึ่งกันและกัน	3 (1.20	7 (2.9)	65 (26.5)	125 (51.0)	45 (18.4)	3.82	.80	มาก
รวม						**3.82**	**.73**	**มาก**

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการสร้างแรงบันดาลใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละรายข้อมีค่าใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 16 ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการกระตุ้นทางปัญญา

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การกระตุ้นทางปัญญา								
1. ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในอย่างเป็นระบบ	2 (0.8)	5 (2.0)	71 (29.0)	124 (50.6)	43 (17.6)	3.87	.80	มาก
2. ผู้บริหารกระตุ้นความพยายามของผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์	3 (1.2)	6 (2.4)	65 (26.5)	123 (50.2)	48 (19.6)	3.81	.80	มาก
3. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อหาแนวทาง และวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ	3 (1.2)	5 (2.0)	63 (25.7)	124 (50.6)	50 (20.4)	3.83	.80	มาก
4. ผู้บริหารพิสูจน์ให้ผู้ร่วมงานเห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคได้โดยความร่วมมือร่วมใจของผู้ร่วมงาน	3 (1.2)	7 (2.9)	66 (26.9)	126 (51.4)	43 (17.6)	3.76	.80	มาก
5. ผู้บริหารแสดงให้ผู้ร่วมงานเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกัน	4 (1.6)	6 (2.4)	60 (24.5)	133 (54.3)	42 (17.1)	3.87	.80	มาก
6. ผู้บริหารกระตุ้น การจูงใจ และสนับสนุนความคิดใหม่ในการแก้ไขปัญหา	2 (0.8)	10 (4.1)	72 (29.4)	122 (49.8)	39 (15.9)	3.81	.80	มาก
รวม						**3.82**	**.73**	**มาก**

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการกระตุ้นทางปัญญาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการกระตุ้นทางปัญญาอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละรายข้อมีค่าใกล้เคียงกัน โดยที่

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการกระตุ้นทางปัญญาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในอย่างเป็นระบบ ($\bar{X}$ = 3.87) และผู้บริหารแสดงให้ผู้ร่วมงานเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกัน ($\bar{X}$ = 3.87)

ตารางที่ 17 ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล								
1. ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานพัฒนาตนเอง	3 (1.2)	5 (2.0)	70 (28.6)	116 (47.3)	51 (20.8)	3.84	.82	มาก
2. ผู้บริหารมอบหมายงานอย่างทั่วถึงโดยคำนึงถึงความแตกต่างความรู้ความสามารถ และ ความเหมาะสมเป็นรายบุคคล	2 (0.8)	8 (3.3)	73 (29.8)	125 (51.0)	37 (15.1)	3.76	.77	มาก
3. ผู้บริหารมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล	2 (0.8)	6 (2.4)	71 (29.0)	118 (48.2)	48 (19.6)	3.83	.79	มาก
4. ผู้บริหารแสดงการยอมรับและชื่นชมในความสามารถของผู้ร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ	3 (1.2)	4 (1.6)	68 (27.8)	127 (51.8)	43 (17.6)	3.83	.78	มาก
5. ผู้บริหารให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา	3 (1.2)	7 (2.9)	63 (25.7)	128 (52.2)	44 (18.0)	3.83	.80	มาก
6. ผู้บริหารสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเข้ารับการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาตนเอง	1.6	2.0	26.5	49.0	20.8	3.85	.83	มาก
รวม						**3.83**	**.74**	**มาก**

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคลอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละรายข้อมีค่าใกล้เคียงกัน โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารมอบหมายงานอย่างทั่วถึงโดยคำนึงถึงความแตกต่าง ความรู้ความสามารถ และ ความเหมาะสมเป็นรายบุคคล ($\bar{X}$ = 3.76)

จากตารางที่ 14-17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทั้ง 4 ด้าน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	$\bar{X}$	S	ระดับ
ด้านภาวะผู้นำเชิงบารมี	3.90	.70	มาก
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	3.82	.73	มาก
ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	3.82	.73	มาก
ด้านการตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.83	.74	มาก
รวม	**3.84**	**.70**	**มาก**

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในแต่ละด้าน ด้านได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และ การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคลอยู่ในระดับมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านมีค่าใกล้เคียงกัน โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านภาวะผู้นำเชิงบารมี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$=3.90) และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.84)

การวิเคราะห์ระดับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โดยใช้ค่าสถิติพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารของข้อคำถามในแต่ละด้าน รวมทั้งสิ้น 8 ด้าน ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม แสดงรายละเอียดในตารางที่ 19 - 26 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 19 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง

การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง								
1. ผู้บริหารจัดลำดับความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติอย่างเร่งด่วน	1 (0.4)	4 (1.6)	71 (29.0)	129 (52.7)	40 (16.3)	3.83	.73	มาก
2. ผู้บริหารเปิดใจพูดคุยกันอย่างซื่อตรงถึงการลงมือปฏิบัติ	6 (2.4)	12 (4.9)	70 (28.6)	122 (49.8)	35 (14.3)	3.69	.87	มาก
3. ผู้บริหารหาแนวทางในการแก้ไขที่เป็นไปได้ด้วยการประเมินสถานการณ์แวดล้อมต่างๆ	2 (0.8)	8 (3.3)	68 (27.8)	134 (54.7)	33 (13.5)	3.77	.75	มาก
4. ผู้บริหารชี้ให้เห็นถึงวิกฤตการณ์และโอกาสหรือช่องทางในการผ่านพ้นภาวะวิกฤต	1 (0.4)	5 (2.0)	81 (33.1)	122 (49.8)	36 (14.7)	3.76	.74	มาก
5. ผู้บริหารกำหนดวิธีและการปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาจากการทำงาน	1 (0.4)	8 (3.3)	71 (29.0)	128 (52.2)	37 (15.1)	3.78	.75	มาก
รวม						**3.77**	**0.71**	**มาก**

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยที่การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 3.83) คือ ผู้บริหารจัดลำดับความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติอย่างเร่งด่วน ($\bar{X}$= 3.83) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารเปิดใจพูดคุยกันอย่างซื่อตรงถึงการลงมือปฏิบัติ ($\bar{X}$= 3.69)

ตารางที่ 20 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างความร่วมมือ

การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การสร้างความร่วมมือ								
1. ผู้บริหารแต่งตั้งทีมงานที่เหมาะสมเพื่อรับผิดชอบงาน	1 (0.4)	9 (3.7)	70 (28.6)	133 (54.3)	32 (13.1)	3.76	.74	มาก
2. ผู้บริหารประชุม วางแผนในการทำงาน	1 (0.4)	5 (2.0)	73 (29.8)	127 (51.8)	39 (15.9)	3.81	.74	มาก
3. ผู้บริหารมอบภาระงานให้ผู้ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	1 (0.4)	7 (2.9)	73 (29.8)	129 52.7)	35 (14.3)	3.78	.74	มาก
4. ผู้บริหารให้อำนาจแก่บุคลากรที่รับผิดชอบในการนำคนในองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลง	2 (0.8)	9 (3.7)	67 (27.3)	125 (51.0)	42 (17.1)	3.80	.79	มาก
5. ผู้บริหารสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรในการทำงาน	1 (0.4)	5 (2.0)	81 (33.1)	119 (48.6)	39 (15.9)	3.78	.75	มาก
6. ผู้บริหารประเมินผลการปฏิบัติงาน	3 (1.2)	2 (0.8)	71 (29.0)	130 (53.1)	39 (15.9)	3.82	.75	มาก
รวม						**3.79**	**.69**	**มาก**

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างความร่วมมือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การสร้างความร่วมมืออยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยที่การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บริหารประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.82) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารแต่งตั้งทีมงานที่เหมาะสมเพื่อรับผิดชอบงาน ($\bar{X}$ = 3.76)

ตารางที่ 21 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์

การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์								
1. ผู้บริหารนำทีมงานมาร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการทำงานที่ชัดเจนและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง	1 (0.4)	5 (2.0)	70 (28.6)	137 (55.9)	32 (13.1)	3.79	.70	มาก
2. ผู้บริหารชี้แจงทำความเข้าใจเป้าหมาย วิสัยทัศน์ให้แก่บุคลากรในองค์กรทราบ	1 (0.4)	4 (1.6)	71 (29.0)	134 (54.7)	35 (14.3)	3.81	.71	มาก
3. ผู้บริหารนำเป้าหมาย วิสัยทัศน์ลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	2 (0.8)	7 (2.9)	77 (31.4)	123 (50.2)	36 (14.7)	3.75	.77	มาก
4. ผู้บริหารกำหนดมาตรฐานในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรจะทำให้วิสัยทัศน์นั้นกลายเป็นจริง	1 (0.4)	4 (1.6)	75 (30.6)	126 (51.4)	39 (15.9)	3.81	.73	มาก
รวม						**3.79**	**.68**	**มาก**

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์อยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 22 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม

การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม								
1. การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดการวิสัยทัศน์ร่วม	2 (0.8)	6 (2.4)	74 (30.2)	128 (52.2)	35 (14.3)	3.77	.75	มาก
2. ผู้บริหารมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรในองค์กรทุกระดับ	1 (0.4)	7 (2.9)	72 (29.4)	130 (53.1)	35 (14.3)	3.78	.74	มาก
3. ผู้บริหารใช้เครื่องมือหลากหลายช่องทางในการสื่อสารวิสัยทัศน์และกลยุทธ์	1 (0.4)	6 (2.4)	77 (31.4)	126 (51.4)	35 (14.3)	3.77	.73	มาก
4. ผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากรในองค์กรด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร	1 (0.4)	4 (1.6)	78 (31.8)	129 (52.7)	33 (13.5)	3.77	.71	มาก
รวม						**3.77**	**0.69**	**มาก**

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 23 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์

การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์								
1. ผู้บริหารปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรเพื่อเป้าหมายความสำเร็จของการปฏิบัติงาน	1 (0.4)	6 (2.4)	69 (28.2)	134 (54.7)	35 (14.3)	3.80	.72	มาก
2. ผู้บริหารกำหนดกิจกรรมหรือวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	1 (0.4)	4 (1.6)	75 (30.6)	125 (51.0)	40 (16.3)	3.81	.73	มาก
3. ผู้บริหารมีวิธีการแก้ไขปัญหาและขจัดอุปสรรคที่ขัดขวางที่มีต่อวิสัยทัศน์อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง	1 (0.4)	5 (2.0)	75 (30.6)	129 (52.7)	35 (14.3)	3.78	.72	มาก
4. ผู้บริหารมอบรางวัลแก่บุคลากรที่ดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายของแต่ละงาน	2 (0.8)	5 (2.0)	75 (30.6)	132 (53.9)	31 (12.7)	3.76	.73	มาก
รวม						**3.79**	**0.69**	**มาก**

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์อยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 24 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น

การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น								
1. ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อความสำเร็จอย่างชัดเจน	0.4	1.2	32.7	**51.0**	14.7	3.78	.72	มาก
2. ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายความสำเร็จระยะสั้นในการทำกิจกรรม	0.4	0.8	32.7	**51.0**	15.1	3.80	.71	มาก
3. ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรด้วยวิธีการหลากหลาย	0.4	1.2	32.2	**53.1**	13.1	3.77	.70	มาก
รวม						**3.78**	**0.67**	**มาก**

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการกำหนดความสำเร็จในระยะสั้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการกำหนดความสำเร็จในระยะสั้นอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 25 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น

การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น								
1. ผู้บริหารสนับสนุนให้ทำรายงานความก้าวหน้าขององค์กร	1 (0.4)	3 (1.2)	76 (31.0)	128 (52.2)	37 (15.1)	3.80	.71	มาก
2. ผู้บริหารปรับเปลี่ยนระบบโครงสร้าง และ นโยบายให้สอดคล้องกับแนวทางการเปลี่ยนแปลง	1 (0.4)	4 (1.6)	79 (32.2)	126 (51.4)	35 (14.3)	3.78	.72	มาก
3. ผู้บริหารสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลง	1 (0.4)	4 (1.6)	73 (29.8)	127 (51.8)	40 (16.3)	3.82	.73	มาก
4. ผู้บริหารมีแนวทางการดำเนินงานใหม่ๆเพื่อการพัฒนาสิ่งใหม่สู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	1 (0.4)	3 (1.2)	76 (31.0)	124 (50.6)	41 (16.7)	3.82	.73	มาก
รวม						**3.81**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้นอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 26 ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม								
1. ผู้บริหารปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง	1 (0.4)	5 (2.0)	71 (29.0)	123 (50.2)	45 (18.4)	3.84	.75	มาก
2. ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร	1 (0.4)	6 (2.4)	77 (31.4)	123 (50.2)	38 (15.5)	3.78	.75	มาก
3. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรใหม่	1 (0.4)	6 (2.4)	71 (29.0)	129 (52.7)	38 (15.5)	3.80	.74	มาก
4. ผู้บริหารสร้างความเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรในองค์กรเพื่อความสำเร็จขององค์กร	1 (0.4)	5 (2.0)	72 (29.4)	134 (54.7)	33 (13.5)	3.79	.71	มาก
5. ผู้บริหารรักษามาตรฐานการทำงานที่ประสบผลสำเร็จที่เกิดขึ้นในองค์กร	1 (0.4)	6 (2.4)	79 (32.2)	128 (52.2)	31 (12.7)	3.74	.72	มาก
รวม						**3.79**	**0.69**	**มาก**

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยที่การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บริหารปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 3.84) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารรักษามาตรฐานการทำงานที่ประสบผลสำเร็จที่เกิดขึ้นในองค์กร ($\bar{X}$ = 3.74)

จากตารางที่ 19 - 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทั้ง 8 ด้าน

การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	$\bar{X}$	S	ระดับ
ด้านการสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง (CMM1)	3.77	0.71	มาก
ด้าน การสร้างความร่วมมือ (CMM2)	3.79	0.69	มาก
ด้านการพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ (CMM3)	3.79	0.68	มาก
ด้านและการสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม (CMM4)	3.77	0.69	มาก
ด้านการมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (CMM5)	3.79	0.69	มาก
ด้านการกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น และการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น (CMM6)	3.78	0.67	มาก
ด้านการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น (CMM7)	3.81	0.68	มาก
ด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม (CMM8)	3.79	0.69	มาก
รวม	**3.78**	**0.66**	**มาก**

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.78) และระดับของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน โดยที่การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น ($\bar{X}$= 3.81)

การวิเคราะห์ระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยใช้ค่าสถิติพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้อคำถามในแต่ละด้าน รวมทั้งสิ้น 5 ด้าน ได้แก่ การให้

ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกต่อหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 28 - 32 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 28 ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การให้ความช่วยเหลือ								
1. คุณได้ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้อง	0 (0.0)	0 (0.0)	74 (30.2)	127 (51.8)	44 (18.0)	3.88	.68	มาก
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสอนงาน เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น	0 (0.0)	0 (0.0)	71 (29.0)	128 (52.2)	46 (18.8)	3.90	.68	มาก
3. ผู้ตอบแบบสอบถามใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาเหล่านั้นท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวัง	0 (0.0)	0 (0.0)	73 (29.8)	124 (50.6)	48 (19.6)	3.90	.70	มาก
4. ผู้ตอบแบบสอบถามสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	0 (0.0)	1 (0.4)	72 (29.4)	134 (54.7)	38 (15.5)	3.85	.67	มาก
รวม						**3.88**	**0.63**	**มาก**

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยที่การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาเหล่านั้นท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวัง ($\bar{X}$ = 3.90) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 3.85)

ตารางที่ 29 ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การคำนึงถึงผู้อื่น								
1. ผู้ตอบแบบสอบถามคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงาน	0 (0.0)	1 (0.4)	72 (29.4)	123 (50.2)	49 (20.0)	3.90	.71	มาก
2. ผู้ตอบแบบสอบถามไม่โอ้อวดหรือยกตนเองให้เหนือกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น	1 (0.4)	1 (0.4)	72 (29.4)	128 (52.2)	17.6 (17.6)	3.86	.71	มาก
3. ผู้ตอบแบบสอบถามเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ	0 (0.0)	1 (0.4)	71 (29.0)	125 (51.0)	48 (19.6)	3.90	.70	มาก
4. ผู้ตอบแบบสอบถามและเพื่อนร่วมงานมีความเห็นอกเห็นใจกัน	0 (0.0)	1 (0.4)	73 (29.8)	133 (54.3)	38 (15.5)	3.85	.67	มาก
รวม						**3.88**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยที่การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงาน และการเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ ($\bar{X}$= 3.90)

ตารางที่ 30 ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความอดทนอดกลั้น

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความอดทนอดกลั้น								
1. ในการประชุมแม้ว่าข้อเสนอของผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการโต้แย้ง ผู้ตอบแบบสอบถามก็ยินดีจะรับฟัง	0 (0.0)	1 (0.4)	72 (29.4)	130 (53.1)	42 (17.1)	3.87	.68	มาก
2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจะยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้	0 (0.0)	1 (0.4)	71 (29.0)	131 (53.5)	42 (17.1)	3.87	.68	มาก
3. แม้ผู้ตอบแบบสอบถามจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือขับข้องใจในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ	1 (0.4)	2 (0.8)	66 (26.9)	137 (55.9)	39 (15.9)	3.86	.69	มาก
4. ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเสมอ โดยไม่เรียกร้องความดีความชอบหรือผู้บริหารจะไม่รับทราบในการปฏิบัติงานดังกล่าว	0 (0.0)	1 (0.4)	71 (29.0)	125 (51.0)	48 (19.6)	3.90	.70	มาก
รวม						**3.88**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ย

ใกล้เคียงกัน โดยที่การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเสมอ โดยไม่เรียกร้องความดีความชอบ หรือผู้บริหารจะไม่รับทราบในการปฏิบัติงานดังกล่าว ($\bar{X}$= 3.90)

ตารางที่ 31 ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกต่อหน้าที่

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความอดทนอดกลั้น								
1. ผู้ตอบแบบสอบถามก็ยินดีจะรับฟังแม้ว่าข้อเสนอของผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการโต้แย้งในการประชุม	0 (0.0)	1 (0.4)	72 (29.4)	130 (53.1)	42 (17.1)	3.87	.68	มาก
2. ผู้ตอบแบบสอบถามจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้	0 (0.0)	1 (0.4)	71 (29.0)	131 (53.5)	42 (17.1)	3.87	.68	มาก
3. แม้ผู้ตอบแบบสอบถามจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือขัดข้องใจในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ	1 (0.4)	2 (0.8)	66 (26.9)	137 (55.9)	39 (15.9)	3.86	.69	มาก
4. ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเสมอ โดยไม่เรียกร้องความดีความชอบ หรือผู้บริหารจะไม่รับทราบในการปฏิบัติงานดังกล่าว	0 (0.0)	1 (0.4)	71 (29.0)	125 (51.0)	48 (19.6)	3.90	.70	มาก
รวม						**3.88**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกต่อหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกต่อหน้าที่อยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยที่การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกต่อหน้าที่ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับการนัดหมายต่างๆ ($\bar{X}$= 3.90)

ตารางที่ 32 ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับ					$\bar{X}$	S	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การให้ความร่วมมือ								
1. ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์การจัดขึ้น อย่างสม่ำเสมอ	0 (0.0)	2 (0.8)	72 (29.4)	129 (52.7)	42 (17.1)	3.86	.69	มาก
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การ และยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	0 (0.0)	1 (0.4)	68 (27.8)	136 (55.5)	40 (16.3)	3.88	.67	มาก
3. ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ	0 (0.0)	1 (0.4)	72 (29.4)	130 (53.1)	42 (17.1)	3.87	.68	มาก
4. ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แพร่งพรายความลับขององค์กรให้กับบุคคลภายนอก	0 (0.0)	1 (0.4)	67 (27.3)	131 (53.5)	46 (18.8)	3.91	.69	มาก
รวม						**3.88**	**0.63**	**มาก**

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับมากทุกรายข้อ และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยที่การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การไม่แพร่งพรายความลับขององค์กรให้กับบุคคลภายนอก ($\bar{X}$= 3.91)

จากตารางที่ 28-32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	$\bar{X}$	S	ระดับ
ด้านการให้ความช่วยเหลือ (OCB1)	3.88	0.63	มาก
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2)	3.88	0.64	มาก
ด้านความอดทนอดกลั้น (OCB3)	3.88	0.64	มาก
ด้านความสำนึกต่อหน้าที่ (OCB4)	3.86	0.64	มาก
ด้านการให้ความร่วมมือ (OCB5)	3.88	0.63	มาก
รวม	**3.88**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 33 พบว่า ระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.88) และระดับของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน

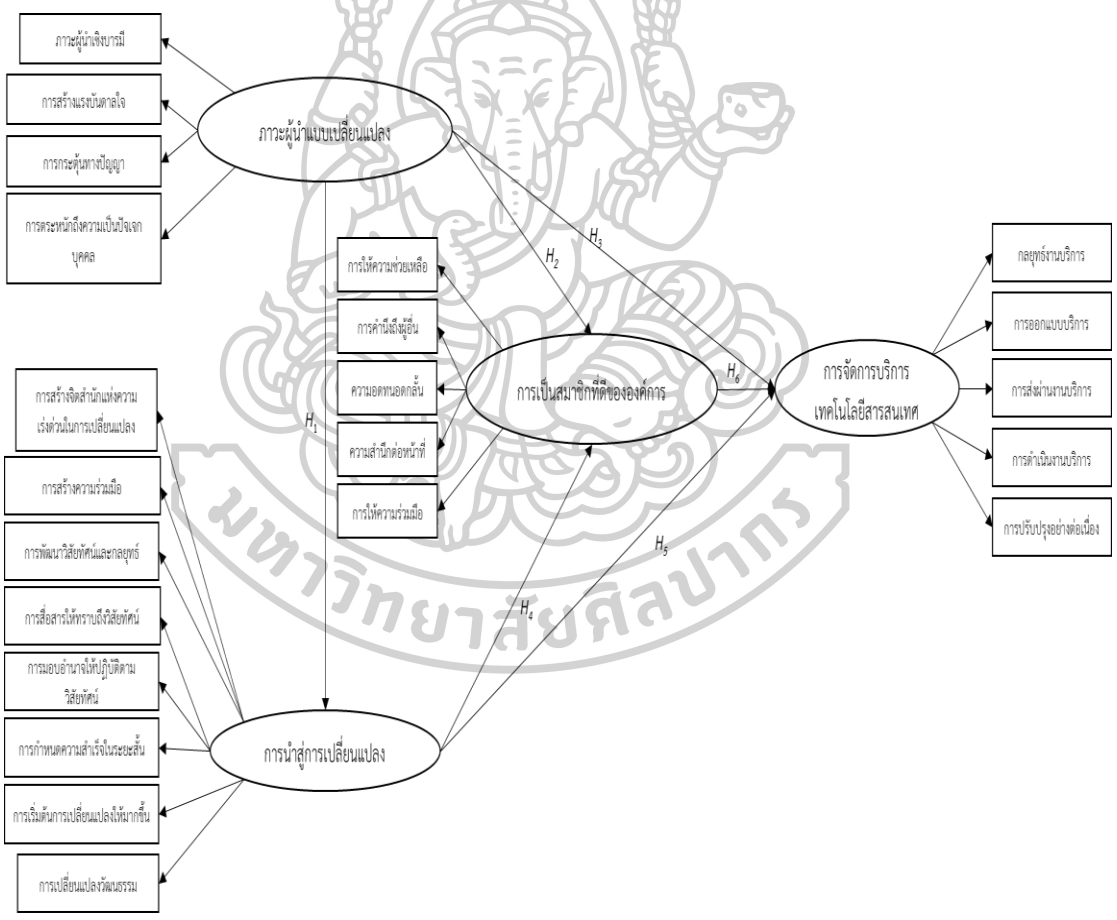
สรุป สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ผ่านค่าเฉลี่ยทัศนะของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยแบบประเมินมาตราส่วน 5 ระดับ(Rating Scale Questionnaire) ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 83 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด จากตารางที่ 1 การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 3.84 3.78 และ 3.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ผ่านทัศนะของข้าราชการ พนักงาน ในศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านการบริการสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาไทย

สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S	ระดับ
การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.74	0.65	มาก
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.84	0.70	มาก
การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	3.78	0.66	มาก
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	3.88	0.61	มาก

ตอนที่ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย

แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย ประกอบด้วยแบบจำลองที่สำคัญ 2 ส่วน คือ 1) แบบจำลองการวัด (measurement model) ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง (latent variables) กับตัวแปรสังเกตได้ (observed variables) ด้วยวิธีโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (factor analysis) และ 2) แบบจำลองเชิงโครงสร้าง (structural model) ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน ด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

จากภาพที่ 7 แบบจำลองการวัด มีจำนวน 4 แบบจำลอง คือ แบบจำลองการวัดตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (Transformation Leadership) แบบจำลองการวัดตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (Change management) แบบจำลองการวัดตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship Behavior) และแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝงการบริหารบริการสารสนเทศ (IT Service management) ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (Transformation Leadership) เป็นตัวแปรแฝงภายนอก สามารถวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ ภาวะผู้นำเชิงบารมี (TLS1) การสร้างแรงบันดาลใจ (TLS2) การกระตุ้นทางปัญญา (TLS3) และ การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (TLS4)

2. ตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (Change management) เป็นตัวแปรแฝงภายนอก สามารถวัดจากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 8 ตัว ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง (CMM1) การสร้างความร่วมมือ (CMM2) การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ (CMM3) การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม (CMM4) การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (CMM5) การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น (CMM6) การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น (CMM7) และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม (CMM8)

3. ตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) เป็นตัวแปรแฝงภายใน สามารถวัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัว คือ การให้ความช่วยเหลือ (OCB1) การคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2) ความอดทนอดกลั้น (OCB2) ความสำนึกต่อหน้าที่ (OCB4) และการให้ความร่วมมือ (OCB5)

4. ตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service management) เป็นตัวแปรแฝงภายใน สามารถวัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัว คือ กลยุทธ์งานบริการ (ITSM1) การออกแบบบริการ (ITSM2) การส่งผ่านงานบริการ (ITSM3) การดำเนินงานบริการ (ITSM4) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ITSM5)

สำหรับแบบจำลองเชิงโครงสร้าง แสดงในภาพที่ 2 ประกอบด้วยเส้นทางแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) หรืออิทธิพล (effect) ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (TLS) มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) และตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM)

2. ตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) และในทางกลับกัน ตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มีอิทธิพลทางตรงตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM)

3. ตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) โดยที่อิทธิพลทางอ้อม มีตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) เป็นตัวแปรคั่นกลางหรือตัวแปรส่งผ่าน (mediator or intervening)

4. ตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM)

นอกจากนี้ แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง ประกอบด้วยตัวแปรเศษเหลือ (residuals) หรือความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 22 ตัว (e_1 – e_{22}) และเศษเหลือ (residuals) หรือความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรแฝงแต่ละตัว จำนวน 3 ตัว (res1 – res3)

เมื่อวิเคราะห์แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างตามที่แสดงในภาพที่ 2 ผู้วิจัยได้ปรับแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างให้มีความกลมกลืนมากขึ้น โดยพิจารณาค่าดัชนีดัดแปรแบบจำลอง (modification indices: MI) และค่าเศษเหลือที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐานของของตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่ามากกว่า 2.00 โดยกำหนดความสัมพันธ์ของเศษเหลือ (e1-e22) บางคู่

ตอนที่ 3 **การตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์**

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยตามกรอบแนวคิดของการวิจัย ประกอบด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของตัวแปรแฝง การวิเคราะห์เส้นทางระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในและการประเมินความสอดคล้องของแบบจำลอง แสดงในตารางที่ 35 ถึง ตารางที่ 37 และภาพที่ 3 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 35 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized factor loading) ของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปร	Factor Loading	Stand. Factor Loading	SE	t-test	SMC
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (TLS)					
TLS1 : ภาวะผู้นำเชิงบารมี	1	0.924	-	-	0.855
TLS2 : การสร้างแรงบันดาลใจ	1.091	0.966	0.032	34.32	0.933
TLS3 : การกระตุ้นทางปัญญา	1.104	0.976	0.034	32.46	0.953
TLS4 : การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	1.096	0.951	0.037	29.52	0.904

ตารางที่ 35 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized factor loading) ของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ(ต่อ)

ตัวแปร	Factor Loading	Stand. Factor Loading	SE	t-test	SMC
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (TLS)					
TLS1 : ภาวะผู้นำเชิงบารมี	1	0.924	-	-	0.855
TLS2 : การสร้างแรงบันดาลใจ	1.091	0.966	0.032	34.32	0.933
TLS3 : การกระตุ้นทางปัญญา	1.104	0.976	0.034	32.46	0.953
TLS4 : การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	1.096	0.951	0.037	29.52	0.904
การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM)					
CMM1: การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง	1.019	0.951	0.027	37.59	0.904
CMM2: การสร้างความร่วมมือ	1	0.954	-	-	0.91
CMM3: การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์	0.986	0.959	0.022	45.09	0.919
CMM4: การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม	0.991	0.95	0.025	40.01	0.903

ตารางที่ 35 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized factor loading) ของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ตัวแปร	Factor Loading	Stand. Factor Loading	SE	t-test	SMC
การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM)					
CMM5: การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์	1.005	0.964	0.03	33.97	0.929
CMM6: การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น	0.959	0.942	0.032	30.38	0.887
CMM7: การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น	0.98	0.956	0.029	34.34	0.914
CMM8: การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม	0.984	0.94	0.031	31.47	0.883
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(OCB)					
OCB1: การให้ความช่วยเหลือ	1.037	0.995	0.042	24.47	0.836
OCB2: การคำนึงถึงผู้อื่น	1.004	0.949	0.034	29.45	0.901
OCB3: ความอดทนอดกลั้น	1.004	0.946	0.029	34.85	0.895
OCB4: ความสำนึกต่อหน้าที่	0.981	0.922	0.035	28.25	0.85
OCB5: การให้ความร่วมมือ	1	0.963	-	-	0.928

ตารางที่ 35 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized factor loading) ของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ตัวแปร	Factor Loading	Stand. Factor Loading	SE	t-test	SMC
การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM)					
ITSM1: กลยุทธ์งานบริการ	1	1.003	-	-	1.007
ITSM2: การออกแบบบริการ	0.981	0.96	0.036	27.59	0.922
ITSM3: การส่งผ่านงานบริการ	0.997	0.963	0.041	24.20	0.927
ITSM4: การดำเนินงานบริการ	0.99	0.956	0.044	22.25	0.914
ITSM5: การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	0.999	0.955	0.046	21.81	0.911

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 35 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า

ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (TLS) วัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 4 ตัวแปร คือ TSL_1– TLS_4 ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 0.924, 0.966, 0.976 และ 0.951 ตามลำดับ และมีค่าความแปรปรวนที่สามารถอธิบายได้ด้วยความแปรปรวนของตัวแปรแฝง (SMC) เท่ากับร้อยละ 85.5, 93.3, 95.3, 90.4 ตามลำดับ

ตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) วัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 8 ตัวแปร คือ CMM_1 ถึง CMM_8 ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวอยู่ระหว่าง 0.940 ถึง 0.964 โดยที่ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงที่สุด คือ

การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (CMM5) และค่าความแปรปรวนที่สามารถอธิบายได้ด้วยความแปรปรวนของตัวแปรแฝง (SMC) เท่ากับอยู่ระหว่าง ร้อยละ 83.3 ถึง ร้อยละ 92.9

ตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OBS) วัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัวแปร คือ OBS_1–OBS_5 ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 0.995, 0.949, 0.946, 0.922 และ 0.963 ตามลำดับ และมีค่าความแปรปรวนที่สามารถอธิบายได้ด้วยความแปรปรวนของตัวแปรแฝง (SMC) เท่ากับร้อยละ 83.6, 90.1, 89.5, 85.0 และ 92.8 ตามลำดับ

ตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) วัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัวแปร คือ $ITSM_1$ ถึง $ITSM_5$ ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 1.00, 0.960, 0.997, 0.990 และ 0.999 ตามลำดับ และมีค่าความแปรปรวนที่สามารถอธิบายได้ด้วยความแปรปรวนของตัวแปรแฝง (SMC) เท่ากับร้อยละ 100.0, 92.2, 92.7, 91.4 และ 91.1 ตามลำดับ

จากตารางที่ 36 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (path analysis) ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า

1. ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (TLS) มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) ตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานหรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.874, 0.205 และ 0.222 ตามลำดับ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05, 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (TLS) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ผ่านทางตัวแปรแฝง การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) ซึ่งมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.492

2. ตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.653 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 36 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardize regression coefficient) และการทดสอบนัยสำคัญของอิทธิพลทางตรง (Direct effect : DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect : IE) และอิทธิพลรวม (Total Effect : TE) ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

Dep. Var. / Indep. Var.	Effect	CMM		OCB		ITSM	
		b	t-test	b	t-test	b	t-test
TSL	DE	0.874	20.086**	0.205	2.157*	0.222	2.67**
	IE	-	-	0.492	-	0.486	-
	TE	**0.874**	**-**	**0.697**	**-**	**0.708**	**-**
CMM	DE	-	-	0.563	5.859**	0.223	2.509*
	IE	-	-	-	-	0.234	-
	TE	**-**	**-**	**0.563**	**-**	**0.458**	**-**
OCB	DE	-	-	-	-	0.417	6.976**
	IE	-	-	-	-	-	-
	TE	**-**	**-**	**-**	**-**	**0.417**	**-**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) มีอิทธิพลทางตรง ต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.223 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) ผ่านทางตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ซึ่งมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.234

4. ตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.417 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

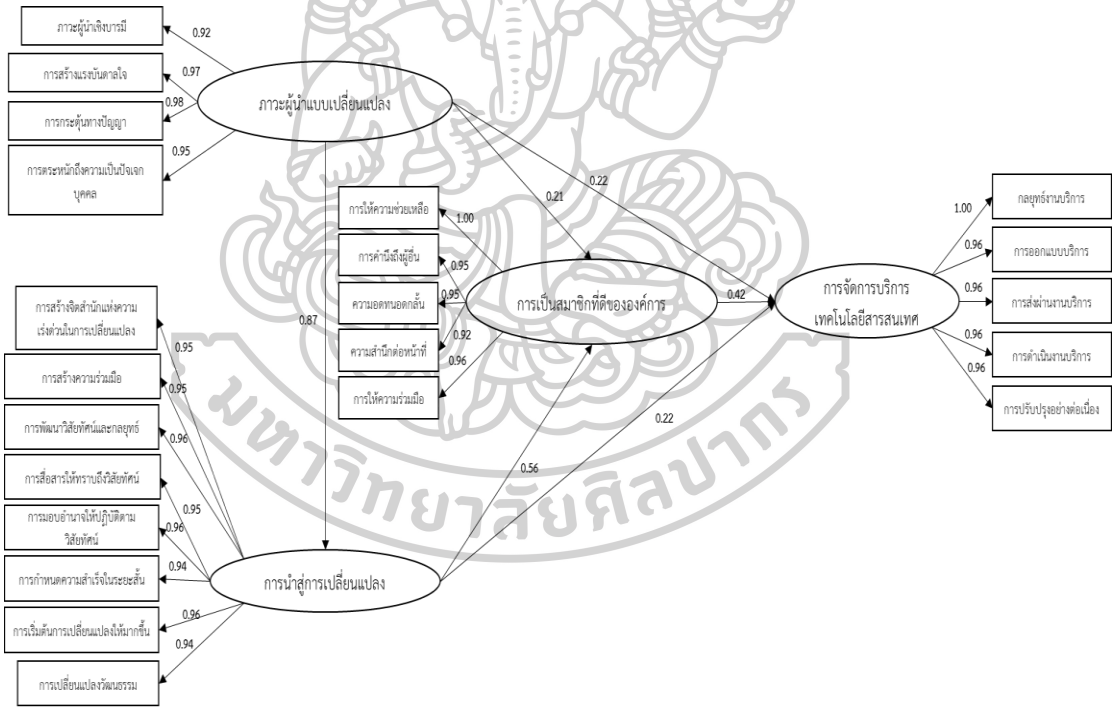
การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง โดยดัชนีวัดความสอดคล้อง ได้แก่ ค่าสถิติไคสแควร์ (chi-square statistics : χ^2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square : χ^2/df) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized root mean square residual : Standardized RMR) และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root mean square error of approximation : RMSEA) แสดงในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 การประเมินความสอดคล้องของแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

ดัชนีวัดความสอดคล้อง	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2/df	< 3.00	310.737/151 = 2.058	อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
GFI	> 0.90	0.901	อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
AGFI	> 0.90	0.834	อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
CFI	> 0.90	0.985	อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
Standardized RMR	0.05-0.08	0.008	อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
RMSEA	0.05-0.08	0.066	อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบแนวคิดของการวิจัย พบว่า ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 2.058 ดัชนี GFI เท่ากับ 0.901 ดัชนี AGFI เท่ากับ 0.834 ดัชนี CFI เท่ากับ 0.985 ค่า Standardized RMR เท่ากับ 0.008 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.066 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ตามเงื่อนไขของการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง แสดงว่าแบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย จากตารางที่ 35 - 37 สามารถแสดงได้ภาพที่ 8



χ^2/df = 2.508, GFI = 0.901, AGFI = 0.834, CFI = 0.985, RMSEA = 0.008, RMR = 0.066

ภาพที่ 8 แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย

ตอนที่ 4 การตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย จากตาราง ที่ 38 แสดงให้เห็นการวิเคราะห์ภายในแบบจำลอง โดยพบว่าตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.874 0.205 และ 0.222 ตามลำดับ ตัวแปรการนำสู่การเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.563 และ 0.223 ตามลำดับ ตัวแปรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.417

ตารางที่ 38 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง และผลการทดสอบสมมุติฐานของตัวแปร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อการจัดการบริการสารสนเทศ

สมมุติฐานการวิจัย	ค่าอิทธิพลทางตรง	ผลการทดสอบสมมุติฐาน
H_1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการนำสู่การเปลี่ยนแปลง	0.874**	ยอมรับสมมุติฐาน
H_2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	0.205*	ยอมรับสมมุติฐาน
H_3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.222**	ยอมรับสมมุติฐาน
H_4 การนำสู่การเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	0.563**	ยอมรับสมมุติฐาน
H_5 การนำสู่การเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.223*	ยอมรับสมมุติฐาน
H_6 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.417**	ยอมรับสมมุติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัย เรื่องการพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย 2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย และ 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือข้าราชการหรือพนักงานในศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือหน่วยงานหลักด้านการบริการสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย 33 มหาวิทยาลัย จำนวน 1,190 คน และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้มาจากการเลือกตัวอย่างข้าราชการ พนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษาไทย จำนวน 245 คน 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ผ่านกระการตรวจสอบคุณภาพ ด้วยวิธีการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้รับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแล้ว สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้จริง 3)การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้วยโปรแกรมสถิติ SPSS for Windows และตรวจสอบความตรงของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยโดยใช้โปรแกรม AMOS ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 71.84 และเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 28.16 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 40.41 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.39 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา และ

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 77.55 รองลงมา จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.92 และ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.88 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.27

2.สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ผ่านค่าเฉลี่ยทัศนะของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยแบบประเมินมาตราส่วน 5 ระดับ(Rating Scale Questionnaire) ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 83 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ผลการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการบริการสารสนเทศ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า

2.1 การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบของการบริหารการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ กลยุทธ์งานบริการ การออกแบบบริการ การส่งผ่านงานบริการ การดำเนินงานบริการและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พบว่า การบริหารการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก 2.2ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และ การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล พบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก

2.3 การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม พบว่า การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก

2.4 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกต่อหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ พบว่า การนำสู่การการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 34 การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 3.84 3.78 และ 3.88 ตามลำดับ

3. เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงในแบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.874 0.205 และ 0.222 ตามลำดับ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางตรงต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.653 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ซึ่งมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.492 การนำสู่เปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางตรง ต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.223 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านทางตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.234 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.417 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังตารางที่ 36

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีต่อการจัดการการบริการสารสนเทศ ตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วยโมเดลที่สำคัญ 2 ส่วน คือ โมเดลการวัด เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง กับตัวแปรสังเกตได้ 4 โมเดล ด้วยวิธีโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และโมเดลเชิงโครงสร้าง เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน ด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นทาง พบว่า

3.1 ตัวแปรแฝงการจัดการการบริการสารสนเทศ (ITSM) วัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัวแปร คือ กลยุทธ์งานบริการ (ITSM1) การออกแบบบริการ (ITSM2) การส่งผ่านงาน

บริการ (ITSM3) การดำเนินงานบริการ (ITSM4) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ITSM5) ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 1.00, 0.960, 0.997, 0.990 และ 0.999 ตามลำดับ

3.2 ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (TLS) วัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 4 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และ การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 0.924, 0.966, 0.976 และ 0.951 ตามลำดับ

3.3 ตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) วัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 8 ตัวแปร คือ การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง (CMM1) การสร้างความร่วมมือ (CMM2) การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ (CMM3) การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม (CMM4) การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (CMM5) การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น (CMM6) การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น (CMM7) และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม (CMM8) ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัว อยู่ระหว่าง 0.940 ถึง 0.964 โดยที่ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงที่สุด คือ การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (CMM5) และค่าความแปรปรวนที่สามารถอธิบายได้ด้วยความแปรปรวนของตัวแปรแฝง (SMC) เท่ากับอยู่ระหว่าง ร้อยละ 83.3 ถึง ร้อยละ 92.9

3.4 ตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OBS) วัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัวแปร คือ การให้ความช่วยเหลือ (OCB1) การคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2) ความอดทนอดกลั้น (OCB2) ความสำนึกต่อหน้าที่ (OCB4) และการให้ความร่วมมือ (OCB5) ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 0.995, 0.949, 0.946, 0.922 และ 0.963 ตามลำดับ

3.5 ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (TLS) มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (TLS) มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) โดยอิทธิพลทางอ้อมมีตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) เป็นตัวส่งผ่าน และตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (TLS) มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) โดยมีตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) และตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) เป็นตัวแปรส่งผ่าน ตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ตัวแปรแฝงการนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (CMM) มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) โดยที่อิทธิพลทางอ้อมมีตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) เป็นตัวแปรส่งผ่าน และตัวแปรแฝงการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM)

4.การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง โดยดัชนีวัดความสอดคล้อง ได้แก่ ค่าสถิติไคสแควร์ (chi-square statistics : $\chi 2$) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square : $\chi 2/df$) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized root mean square residual : Standardized RMR) และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root mean square error of approximation : RMSEA) จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อการบริหารบริการสารสนเทศตามกรอบแนวคิดของการวิจัย พบว่า ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 2.058 ดัชนี GFI เท่ากับ 0.901 ดัชนี AGFI เท่ากับ 0.834 ดัชนี CFI เท่ากับ 0.985 ค่า Standardized RMR เท่ากับ 0.008 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.066 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ตามเงื่อนไขของการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามตารางที่ 37

5.ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย จากตารางที่ 38 แสดงให้เห็นการวิเคราะห์ภายในแบบจำลอง โดยพบว่าตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.874 0.205 และ 0.222 ตามลำดับ ตัวแปรการนำสู่การเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.563 และ 0.223 ตามลำดับ ตัวแปรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.417

อภิปรายผล

1. ผลการสำรวจสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแปลความหมายอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยการวัดเท่ากับ 3.84 เนื่องจาก ผู้นำขององค์การต้องเป็นผู้ที่สร้างแรงบันดาลใจ กำหนดนโยบายในการทำงาน ทุ่มเทให้องค์การสูงกว่าส่วนตนเอง น่าเชื่อถือ สร้างกำลังใจให้พนักงานเชื่อมั่นถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์การ สร้างกระบวนการคิดดีในแง่บวก สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการจำนวนมาก ((Bernard M Bass, 1998);(Maritz, 2000); (Popper & Druyan, 2001);(Stone, Russell, & Patterson, 2003)) ที่พบว่า การที่ผู้นำประพฤติในทางจูงใจผู้ตามให้เกิดแรงบันดาลใจ ด้วยการสร้างแรงจูงใจภายใน ให้ความสำคัญในงานที่ผู้ตามทำ สร้างความกระตือรือร้นและเจตคติในทางบวก ทำให้ผู้ตามรับรู้วิสัยทัศน์ แสดงความเชื่อมั่นและตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะบรรลุเป้าหมาย ทำให้ผู้ตามมองเห็นคุณค่าของตน สนับสนุนการนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในทำนองเดียวกันตัวแปรการนำสู่การเปลี่ยนแปลงแปลความหมายอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.78 ซึ่งหมายความว่า ผู้นำองค์การให้ความสำคัญและสนับสนุนส่งเสริม การนำสู่การเปลี่ยนแปลงจน ผู้ตามรับรู้ถึง ด้านการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้นมีค่าสูงสุดที่ 3.81 เนื่องจากผู้ตามรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงในการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่เผชิญอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการจำนวนมาก ((ชิดชนก ศุภวโรดม, 2550),(สุกัญญา ประจุศิลป, 2550),(พิชญาภา ยืนยาว, 2552),(พัทรา นักรำ, 2550)) ที่พบว่าการสร้างความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเพื่อตอบรับต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการตอบสนองขององค์การ นอกจากนี้ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีคะแนนเฉลี่ยของการวัดเท่ากับ 3.88 แปลความหมายอยู่ในระดับมาก กล่าวได้ว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญสำหรับองค์การ ข้าราชการ พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและในแต่ละด้านย่อยอยู่ในระดับสูงแสดงว่า ข้าราชการพนักงานมีพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยรวมของสถาบันอุดมศึกษา และเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้วจะส่งผลต่อประสิทธิผลของ หน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาต่อไปด้วย โดยสอดคล้องกับ พอด ซาค็อฟฟ์ และคณะ (Philip M Podsakoff et al., 2000) (วรวรรณ บุญล้อม, 2551) (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547) และ (อาภาพร ทัศนแสงสูรย์, 2552) ที่ได้ให้ข้อสรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การด้วย ในส่วนของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านแรกที่ควรสนใจคือด้านกลยุทธ์งานบริการ แปลความหมายอยู่ใน

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เนื่องจากภายในองค์การสามารถรับทราบได้ถึงการนำกลยุทธ์งานบริการเข้าสู่องค์การเพื่อวางแนวทางการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ ด้านต่อมาคือด้านการส่งผ่านงานบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 แสดงถึงงานบริการได้เปลี่ยนแปลงและส่งผลงานบริการที่เปลี่ยนแปลงตามกลยุทธ์ที่วางไว้เข้าสู่ขั้นตอนการให้บริการทำให้ผู้ได้รับบริการที่ดีขึ้นตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ผลการวิเคราะห์ในเชิงสถิติถึงการพัฒนาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย พบประเด็นสำคัญยิ่งดังต่อไปนี้

2.1 อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำสู่การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ยัง มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะ ข้าราชการและพนักงานของสถาบันอุดมศึกษาไทย มีความเคารพในผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีความเชื่อมั่นว่าผู้นำได้นำองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลง โดยที่การเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อ ความมั่นคงในอาชีพ และผลตอบแทน ทำให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อรองรับต่อการนำสู่การเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ หวัง ฮัลท์ เคตเทน และอาเมด (Wang, Hult, David J. Ketchen, & Ahmed, 2009) ที่กล่าวว่า ผู้นำคือปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อการการทำงานขององค์กร และ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อมาบิล ชาร์ตเซล โมเนตตา และ ครา เมอร์(Amabile, Schatzel, Moneta, & Kramer, 2004), ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน สนับสนุนให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้พนักงานปรับปรุงวิธีการทำงานแบบเดิมๆ สร้างแรงจูงใจ เพื่อดำเนินงานแก้ไขปัญหาขององค์การให้ลุล่วง ประสบความสำเร็จตามตัวชี้วัดขององค์กร

2.2 อิทธิพลของ การนำสู่การเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรง ต่อการจัดการบริการสารเทคโนโลยีสารสนเทศ และ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการสารสนเทศ ผ่านทางการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สืบเนื่องจากผู้รับบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทยใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆที่ให้บริการจากผู้ให้บริการสารสนเทศรายใหญ่ของโลก เช่น Facebook, YouTube, Google, Alibaba ฯลฯ ผู้ให้บริการเหล่านี้ต้องตอบสนองผู้ใช้อย่างรวดเร็วเนื่องจากเป็นแหล่งของรายได้ทางธุรกิจส่งผลให้ผู้ให้บริการสารสนเทศ ต้องปรับตัวตาม เมื่อผู้บริหารนำการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงตอบสนอง เป็นอย่างดี ส่งผลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับมุมมองของ พอด ซาค็อฟฟ์ และ

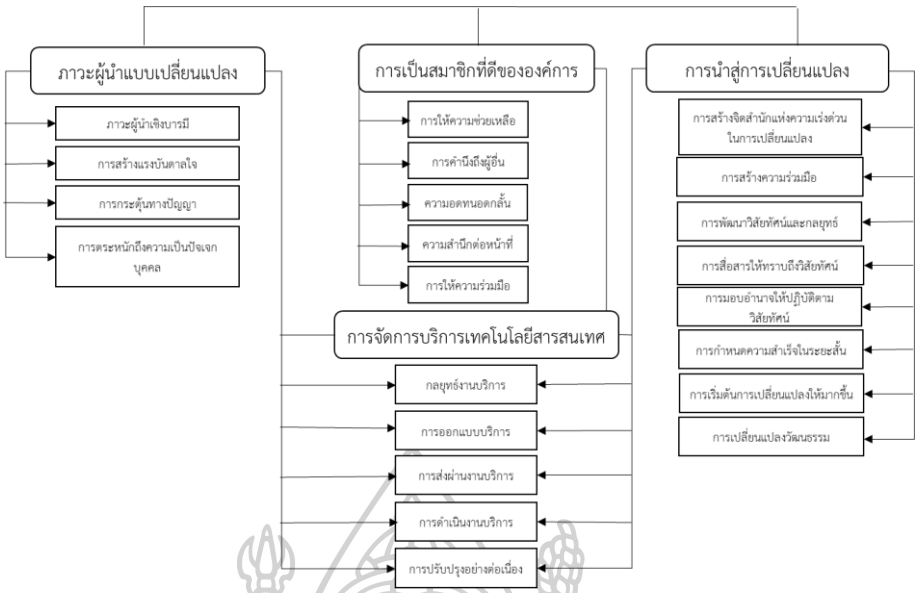
คณะ(Philip M. Podsakoff et al., 1990) ที่เสนอว่าผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะมองหาโอกาส ใหม่ ๆ ให้กับองค์การ สร้างแรงบันดาลใจให้กับคนอื่น ๆ ด้วยแผนการในอนาคต และมีความสามารถสร้างความมุ่งมั่นให้ผู้อื่นจากความฝันของเขาเอง และจากการศึกษาของ โจริส แวน เดอร์ โวท์ (Voet., 2013) แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาส่วนน้อยที่จะวางแผนกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง แต่การนำสู่การเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง และจากการศึกษาของ เซบเน็ม อัสลาน และคณะ (Aslan, Diken, & Şendoğdu, 2011) สรุปไว้ว่า ความเป็นการนำสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์ มีผลในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์ และนวัตกรรม ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

2.3 อิทธิพลของ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการศึกษาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในเชิงลึกของ เฮาส์ และชเมียร์ (House & Shamir, 1993) ได้กล่าวว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้ (1) เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพิ่มมากขึ้น (2) เกิดความรู้สึกสอดคล้องกันระหว่างแนวคิดของตนเอง และพฤติกรรมในฐานะของผู้นำหรือกลุ่มในระดับที่สูงขึ้น (3) มีระดับความนับถือตนเอง และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น (4) มีความคล้ายคลึงกันระหว่างแนวคิดของตนเองและระดับการรับรู้ในตัวผู้นำเพิ่มมากขึ้น (5) เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในศักยภาพของกลุ่ม และ (6) เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในการทำงานและการดำรงชีวิตเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของผู้ตามให้เกิดมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รู้สึกคุณค่าในตนเอง และคุณค่าในการทำงาน ซึ่งส่งผลในด้านความสำนึกต่อหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย พัฒนาจากแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการนำแนวคิดของ แบส (Bernard M Bass, 1998) คอตเตอร์(Kotter, 1996) พอด ซาค็อฟฟ์ และคณะ (Philip M Podsakoff et al., 2000) มาใช้ในการพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงทฤษฎี แล้วตรวจสอบความตรงของแบบจำลองด้วยการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม AMOS ผลการตรวจสอบพบว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ตามที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติเกณฑ์ ได้แก่ GFI = 0.901, AGFI = 0.834, Chi-square = 2.058, CFI = 0.985 Standardized RMR = 0.008 และ RMSEA = 0.066 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบจำลองดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การจากแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

การนำผลการวิจัยแบบจำลองที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย” ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย สามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ โดยให้ความสำคัญกับ การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้กับผู้บริหารในทุกระดับ ให้มี ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และ การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สนับสนุนผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ชี้นำองค์กรโดยให้ความรู้เกี่ยวข้องกับ การนำสู่เปลี่ยนแปลงภายในองค์การ เพื่อตอบสนองต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพัฒนาตามลำดับขั้นตอนเริ่มต้นจาก การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้นและ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม เมื่อองค์การได้ผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ สามารถนำสู่การเปลี่ยนแปลง ได้จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการอบรมให้ความรู้เพื่อสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกต่อหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ทั้งสามปัจจัย จะส่งผลให้ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถขับเคลื่อนไปได้ตามลำดับของ ITIL 2011 ซึ่งประกอบไปด้วย 5 แกนหลัก คือ กลยุทธ์การให้บริการ การออกแบบการบริการ การส่งผ่านการบริการ การดำเนินการบริการ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง(van Bon, 2007) จึงสามารถนำแบบจำลองการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยนี้ ไปประยุกต์ใช้กับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศดังแสดงในแบบจำลองดัง ภาพที่ 10



ภาพที่ 9 แบบจำลองการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย และ การประยุกต์ใช้

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบข้างต้น สามารถเป็นแนวทางชี้นำหรือ ข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. เส้นทางอิทธิพลโดยรวมจากผลการวิจัย ปรากฏว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลโดยรวมต่อการสู่การเปลี่ยนแปลง การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เท่ากับ 0.874 0.708 และ 0.697 ตามลำดับจากผลการวิจัย การพัฒนาการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรเริ่มจากการพัฒนา ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเส้นทางอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลรวมสูงสุด และให้ความสำคัญกับการพัฒนาปัจจัยการนำสู่การเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเป็นเส้นทางที่มีอิทธิพลรวมเป็นอันดับต่อมา โดยไม่มองข้าม ปัจจัย การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะอิทธิพลทางตรงรวมทั้งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 3 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ควรนำแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย ไปเป็นกรอบในการพัฒนาการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ

สถาบันอุดมศึกษาไทย โดยให้ความรู้กับ ข้าราชการ และ พนักงาน ในการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้บริหารในหน่วยงานควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และให้ความรู้เกี่ยวกับ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

3. ผลจากการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีอิทธิพลรวมต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด กล่าวคือ มีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ตาม พร้อมที่จะเผชิญปัญหา และแบ่งปันความสำเร็จร่วมกันกับผู้ตาม สร้างความคาดหวังและสื่อสารความคาดหวังนั้นแก่ผู้ตามเพื่อให้มีวิสัยทัศน์ในการทำงานร่วมกัน กระตุ้นเร้าศักยภาพและความสามารถของผู้ติดตามเพื่อให้เกิดนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และให้ความใส่ใจในความต้องการความสำเร็จ และความต้องการความก้าวหน้าของผู้ตามรายบุคคลเป็นพิเศษ โดยการฝึกสอน (Coach) และ การเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) จนกระทั่งผู้ตามพัฒนาศักยภาพของตนเองไปในระดับที่สูงขึ้น

4.จากผลการวิจัย ผู้บริหารควรจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรตามลำดับความสำคัญโดยให้ความสำคัญกับ องค์ประกอบ กลยุทธ์งานบริการ การส่งผ่านงานบริการ การออกแบบบริการ การดำเนินงานบริการ และ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3.78 3.76 3.73 3.73 และ 3.71 โดย องค์ประกอบ กลยุทธ์งานบริการ ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ การกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการ อย่างชัดเจน องค์ประกอบ การส่งผ่านงานบริการ ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการวางแผน ระบุกำหนดการ และ การควบคุมการพัฒนาการบริการใหม่ องค์ประกอบ การออกแบบบริการ ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ การกำหนดกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริการรายการบริการ องค์ประกอบการดำเนินการงานบริการ ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ การกำหนดแนวคิดของการจัดการสิทธิในการเข้าใช้บริการ องค์ประกอบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และ การวัดเป้าหมายของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการ และ พนักงานภายในสถาบันอุดมศึกษาไทยได้รับรู้ถึงการจัดการบริการสารสนเทศชัดเจนนำสู่การเปลี่ยนแปลงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการวิเคราะห์พหุระดับ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์กรมหาชนหรือ หน่วยงานภาคเอกชน อื่นๆ เพื่อตรวจสอบความสำคัญของตัวแปรในแบบจำลองการวิจัยว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกัน ระหว่างสถาบันอุดมศึกษาไทย และองค์กรมหาชนหรือ หน่วยงานภาคเอกชน อื่นๆ หรือไม่ เพื่อให้การพัฒนาการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับองค์การที่มีสถานะและบริบทใกล้เคียงกัน

2. ควรให้วิจัยเพื่อตรวจสอบการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง ตามรอบเวลาที่เหมาะสม เพื่อตรวจสอบแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาจุดเด่น จุดด้อยของ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างกระบวนการพัฒนาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับปัญหาและไม่หลงทาง

3.ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆ ที่มีต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วัฒนธรรมขององค์กร การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรในองค์กร เป็นต้น

4.ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริการสารสนเทศในมุมมองของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

เกริกเกียรติ ต่อกิจไพบูลย์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นตัวแปรกำกับ. (วิทยานิพยธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปะศาสตร์, จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,

เทพฤทธิ์ ฤทธิ์ทองพิทักษ์. (2555). Infrastructure Library (ITIL). Retrieved from http://www.tmi.or.th/index.php?option=com_content&task=view&id =282& Ite--mid=64

เบญจพร ปริพินิจฉัย, & มหศักดิ์ เกตุฉ่ำ. (2014, 8-9 พฤษภาคม). การประยุกต์ใช้มาตรฐานไอทลิ กับ ระบบสนับสนุนการให้บริการอินเตอร์เน็ต Paper presented at the The Tenth National Conference on Computing and Information Technology NCCIT2014.

ไพฑูรย์ อ๊อสวงศ์. (2553). โครงการประยุกต์ กระบวนการ *ITIL* กับการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

กริช แรงสูงเนิน. (2554). การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย *SPSS* และ *AMOS*เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ขนิษฐา อุ่นวิเศษ. (2550). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต *3*. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา), มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาบริหารการศึกษา,

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา. (2554). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. *2553*. กรุงเทพ: สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา.

ชญารัศมิ์ ทรัพยรัตน์. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 7, 1*(มิถุนายน-พฤศจิกายน), 7-22.

ชัชวาลย์ ตู้พิจิตร, วสุวรรธน์ พงศ์ขจร, & จิระวิชิตชัย, น. (2560). การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL : กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปันฟอร์ม จำกัด. *Sci. & Tech. RMUTT Journal, 7, 1*(มกราคม-มิถุนายน), 134-143.

ชาติชาย คงเพ็ชรดิษฐ์, & ธีระวัฒน์ จันทึก. (2559). การบริหารการเปลี่ยนแปลง: บทบาทของภาวะผู้นาและการสื่อสารในองค์การ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9, 1*(มกราคม – เมษายน), 895-919.

ชิดชนก ศุภวโรดม. (2550). รูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งสู่โรงเรียน *ICT* สำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. (ปริญญาดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาการบริหารการศึกษา

ชุติมา มาลัย, & จิราวรรณ คงคล้าย. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วารสารการพยาบาลและการศึกษา, *2,3*, 29-49.

ดรุณี ขันขวา. (2551). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองเรือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต *5* (วิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา), มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาบริหารการศึกษา,

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย *SPSS*พิมพ์ครั้งที่ *11*. กรุงเทพฯ บิส ซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). การวิเคราะห์อภิมาน. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นภัสนันท์ เบิกสีใส. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานตามมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เขต *23.* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สาขาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา. ,

นลินี ฉ่ำเฉื่อย. (2552). การศึกษาปัญหาการนำ *Incident Management* บนมาตรฐาน *ITIL V.3* มาใช้ภายในฝ่ายบริการลูกค้า *Service Desk.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

นันทนา บุรีจันทร์. (2551). ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต *4* (วิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา), มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาบริหารการศึกษา,

นิตย์ สัมมาพันธ์. (2546). ภาวะผู้นำ : พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ปริญญา หอมอเนก. (2555). IT Service Management (ITSM), IT Infrastructure Library (ITIL V2 & V3) และ มาตรฐาน ISO/IEC 20000 Retrieved from http://www.acisonline.net/article_prinya_eEnterprise-oct_08.htm

พัทรา นักรำ. (2550). กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, สาขานิเทศศาสตรพัฒนาการ.,

พิชญาภา ยืนยาว. (2552). รูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในสถาบันอุดมศึกษา. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาการบริหารการศึกษา.,

พิชาภพ พันธุ์แพ. (2555). ผู้นำกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

พิมพ์ลดา สร้อยสนธิ. (2557). การบริหารงานด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกระบวนการ *ITIL* กรณีศึกษา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (สารนิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ,

ภิรมย์ ถินถาวร. (2550). การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของข้าราชการครู ในโรงเรียนอำเภอบ้านโพธิ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต *1.* (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาบริหารการศึกษา,

วรวรรณ บุญล้อม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิค ในพื้นที่สามจังหวัดชายเดนภาคใต้. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. ,

วลัยพร มณีนิล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ITIL มาใช้ในองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษา: บริษัทโกซอฟท์(ประเทศไทย) จำกัด. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (*JISB), 2, 2* (เมษายน – มิถุนายน), *22-37*.

วัชรีย์ อยู่เจริญ. (2546). การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การกรณีศึกษาบุคลากร สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (วิทยาศาสตร์มหาบัญฑิต), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขาวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2554). การวิจัยทางการบริหารการศึกษา แนวคิดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.

ศรันย์ นาคถนอม, & ณมน จีรังสุวรรณ. (2556). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของ สถาบันอุดมศึกษา วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 7, 13*(มกราคม), 19-25.

ศศิธร วงษาลาภ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงของพยาบาลหัวหน้าหอในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ ในจังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยคริสเตียน, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาการบริหารการพยาบาล.,

ศิริสุดา สุภาวรรณ. (2555). การนำมาตรฐาน *ITIL* มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ. (สารนิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ,

สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 16, 1*(มิถุนายน –ตุลาคม), 19-32.

สมชาย อารยพิทยา. (2559). สร้างบรรทัดฐานในการบริหารไอที ด้วย ITIL. Retrieved from http://www.e-manage.mju.ac.th/acticleDetail.aspx?qid=540&blog=true

สมบูรณ์ นาครินทร์. (2545). การศึกษาแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม สามัญศึกษา จังหวัดสุรินทร์. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต), สถาบันราชภัฏสุรินทร์, สาขาการบริหารการศึกษา,

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). จิตวิทยาสังคม:ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุเทพ พงศ์ศรีวิวัฒน์. (2548). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎี และปฏิบัติ : ศาสตร์ และ ศิลป์สู่การเป็นผู้นำที่สมบูรณ์* วิรัตน์ แอ็ดดูเคชั่น: กรุงเทพมหานคร.

สุกัญญา ประจุศิลป. (2550). เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารการพยาบาล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุข เพลงจันทน์. (2555). ประวัติความเป็นมาของ ITIL (IT Infrastructure Library). Retrieved from http://www.bejame.com/article/2000

สุภมาส อังศุโชติ, แ. (2554). *LISREL สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เทคนิคการใช้โปรแกรม* กรุงเทพฯ: บริษัทเจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

สุภาวดี จิตติรัตนกุล. (2550). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรี กรณีศึกษาเทศบาลเมืองพังงา อำเภอเมือง จังหวัดพังงา.* (รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยขอนแก่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น,

สุภาวดี ติมินทระ. (2550). *ภาวะผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นของกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี.* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา,

สุริยน ชาธรรมา. (2551). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายกุณโฑ สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2.* (รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยขอนแกน, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

อเนก นิมมานนิรชร. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นาของ – ผู้บริหารโรงเรียนกับ ประสิทธิผลการบริหารงาน วิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, สาขาการบริหารการศึกษา,

อนงค์ลักษณ์ ถวัลย์ภิยโย. (2556). (). การประยุกต์ใช้ระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการงานบริการด้านสารสนเทศ ITSM/ITIL®V2 Information Technology Service Management / IT Infrastructure Library Version 2 Applying. . Retrieved from http://articles.citu.tu.ac.th/wp-content/uploads/2013/04/07Anonglak.pdf

อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล, & ธีรวัฒน์ จันทึก. (2559). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง : เปลี่ยนความท้าทายมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์การอย่างยั่งยืน. Veridian E-Journal, Silpakorn University* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9, 1*(มกราคม – เมษายน), 845-860.

อาภาพร ทัศนแสงสูรย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในวิสาหกิจ ขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมผลิต

ถุงพลาสติก. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา

ภาษาอังกฤษ

Aileen Cater-Steel, & Lepmets, M. (2014). Measuring IT Service Quality: Evaluation of IT Service Quality Measurement Framework in Industry. *Journal of Service Science Research, 6*, 125-147.

Amabile, T. M., Schatzel, E. A., Moneta, G. B., & Kramer, S. J. (2004). Leader behaviors and the work environment for creativity: Perceived leader support. *The Leadership Quarterly, 15(1)*, 5-32.

Aslan, Ş., Diken, A., & Şendoğdu, A. A. (2011). *Investigation of the Effects of Strategic Leadership on Strategic Change and Innovativeness of SMEs in a Perceived Environmental Uncertainity*. Paper presented at the 7th International Strategic Management Conference

Bass, B. M. (1985). *LEADERSHIP AND PERFORMANCE BEYOND EXPECTATIONS*. New York: Free Press.

Bass, B. M. (1996). *New paradigm of leadership : an inquiry into transformational leadership.* Virginia: U.S. Army Research Institute for the Behavioral and Social Sciences.

Bass, B. M. (1998). *Transformational leadership industrial, Military and educational impact*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Bass, B. M. (1999). Two Decades of Research and Development in Transformational Leadership. *EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY, 8 (1)*, 9–32.

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership (2nd ed.)* Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship.". *Academy of Management Journal, 26(4)*, 587-595.

Boehm, S. A., Dwertmann, D. J. G., Bruch, H., & Shamir, B. (2014). The Missing Link? Investigating Organizational Identity Strength And Transformational Leadership Climate As Mechanisms That Connect CEO Charisma With Firm Performance. *The Leadership Quarterly, 26, 2*(September), 156-171.

Bollen, K. A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. New York. : John Wiley and Sons, Inc.

Bret, B. J., F., G. W., & Mike, S. (2008). Evaluating and Rewarding OCBs: Potential Consequences of Formally Incorporating Organizational Citizenship Behavior in Performance Appraisal and Reward Systems. *Employee Relations, 30(5)*, 494-514.

Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.

Covey, S. R. (2004). *The 7 habits of highly effective people: Restoring the character ethic*. New York: Free Press.

Daft, R. L. (2008). *New Era of Management* China: China Translation and Printing Services.

Gabbert, C. C. (2005). *The relationship between chief executive transformational Leadership and hospital*

high performance. (A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree

Doctor of Philosophy), Capella University. United States Code,

George, J. M., & Jones, G. R. (2002). *Understanding and Managing Organizational Behavior*: Prentice Hall.

Gill, R. (2006). *Theory and Practice of Leadership*: SAGE Publications.

Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*: Prentice Hall.

Hair, J. F. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River: Prentice Hall.

Harmer, G. (2014). *Governance of Enterprise IT Based on COBIT 5: A Management Guide Publication*. United Kingdom: Governance Publishing Country Ely.

Hechanova, G., & Cementina-Olpoc, R. (2012). Transformational Leadership, Change Management, and Commitment to Change: A Comparison of Academic and Business Organizations. *The Asia-Pacific Education Researcher, 22, 1* (February).

House, R. J., & Shamir, B. (1993). *Toward the integration of transformational, charismatic, and visionary thories. In* San Diego: Academic Press.

Hoy, W. M., C. (2001). *Educational Administration: Theory, Research and Practice (6th ed.)*. New York: McGraw-Hill.

Jahangir, N., Akbar, M. M., & Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *BRAC University Journal, 1,2*, 75-85.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.

Kotter, J. P. (1996). *Leading Change* Boston Harvard Business School Press.

Lenzner, R., & Johnson, S. S. (1997). Seeing Things as They Really Are. *Forbes.* Retrieved from http://www.forbes.com/forbes/97/0310/5905122a.htm

MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Rich, G. A. (2001). Transformation and transaction leadership and salesperson performance. *Journal of Academy of Marketing Science, 29(2)*, 115-134.

Maritz, D. (2000). South African leaders' emergence towards transformation leadership. *Management Today, 16(6)*, 16-18.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.

Moorman, R. H., & Blakely, G. L. (1995). Individualism-Collectivism as Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior, 16(2)*, 127-142.

Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior, 16*(3), 289-298.

Motowildo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance, 10*, 71-83.

Northouse, P. G. (2004). *Leadership : theory and practice*. Thousand Oaks, Calif: Sage.

OKE, A., MUNSHI, N., & WALUMBWA, F. (2009). The Influence of Leadership on Innovation Processes and Activities. *Organizational Dynamics, 38(1)*, 64-72.

Organ, D. W. (1988). *Issues in organization and management series. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA England: Lexington Books/D. C. Heath and Com.

Organ, D. W. (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. *Research in Organizational Behavior12*, 43-72.

Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology, 94(1)* (122-141).

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leadership behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly* (1(2)), 107–142.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizen ship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management, 26(3)*, 513–563.

Popper, M., & Druyan, N. (2001). Cultural prototypes ? Or leaders behaviors? A study on workers perceptions of leadership in an electronics industry. *Journal of Managerial Psychology, 16(7/8)*, 549-558.

Richard, H. L., Ginnett, R. C., & Curphy, G. J. (1999). *Leadership: Enhancing The Lessons Of Experience*. Boston: Mass Irwin/McGraw Hill

Robbins, S. P. (1994). *Essentials of Organizational Behavior*. Englewood Cliffs New Jersey: Prentce-Hill, Inc.

Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2008). *Management*. Bangkok: Pearson education indochina.

Rovers, M. (2013). *ISO/IEC 20000:2011-A Pocket Guide*. Zaltbommel Van Haren Publishing.

Schermerhorn, J. R. (2005). *Management*. New York: John Wiley & Sons.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Journal of Applied Psychology. *Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents, 68(4)*, 653-663.

Stevens, J. (1986). *Applied multivariate statistics for the social sciences.* Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Stone, A. G. P. D., Russell, R. F. P. D., CMA, CPA, & Patterson, K. P. D. (2003). Transformational versus servant leadership – a difference in leader focus. Retrieved from http://www.regent.edu/acad/cls/2003servantleadershiprounftable/stone.pdf

Turnipseed, D. L. (1996). Organization citizenship behaviour: An examination of the influence of the workplace. *Leadership & Organization Development Journal, 17(2)*, 42-47.

van Bon, J. (2007). *Foundations of ITIL®*: Van Haren Publishing.

Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal, 37*, 765-802.

Voet., J. v. d. (2013). The effectiveness and specificity of change management in a public organization:Transformational leadership and a bureaucratic organizational structure. *European Management Journal, 32, 3*(June), 373-382.

Wang, C. L., Hult, G. T. M., David J. Ketchen, J., & Ahmed, P. K. (2009). Knowledgemanagement orientation, market orientation, And firm performance: an integration and empirical examination. *Journal of Strategic Marketing, 17(2)*, 147-170.

Yukl, G. A. (1994). *Leadership in Organizations. (Third ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Yukl, G. A. (1998). *Leadership in organizations (4th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Yukl, G. A. (2006). *Leadership in organizations (7th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการบริหารบริการสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย

****

<u>คำชี้แจง</u>

1.แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการบริหารสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษา ในศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านการบริการสารเสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย

แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไว้ ณ โอกาส นี้

(นายนพดล โตวิชัยกุล)

นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

เบอร์โทรศัพท์ 084-4561456

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่เป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	สำหรับผู้วิจัย
1.	เพศ [ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง	[ ]
2.	อายุ [ ] 1. 20-30 ปี [ ] 2. 31-40 ปี [ ] 3. 41-50 ปี [ ] 4. 51 ปีขึ้นไป	[ ]
3.	ระดับการศึกษา [ ] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี [ ] 2. ปริญญาตรี [ ] 3. ปริญญาโท [ ] 4. ปริญญาเอก	[ ]
4.	ประสบการณ์ในการทำงาน [ ] 1. น้อยกว่า 5 ปี [ ] 2. 5-10 ปี [ ] 3. 11-15 ปี [ ] 4. มากกว่า 15 ปี	[ ]

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารหน่วยงานด้านสารสนเทศ

คำชี้แจง ในการตอบคำถามโปรดทำเครื่องหมาย (✓) ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้พิจารณาในช่องที่ตรงกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารหน่วยงานด้านสารสนเทศ ในสถาบันในช่องระดับด้านขวามือ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือ ความรู้สึกที่เป็นจริงมากที่สุดความหมายของระดับคะแนน คือ

5 หมายถึง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติการ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
#	ผู้บริหารสามารถควบคุมตนเองได้ในหลากหลายสถานการณ์		✓				[ ]

การแปรความหมาย ผู้บริหารสามารถควบคุมตนเองได้เมื่อเผชิญสถานการณ์ต่างๆ อยู่ในระดับ มาก

แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารหน่วยงานด้านสารสนเทศ

ข้อ	ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติการ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ภาวะผู้นำเชิงบารมี							
	ผู้บริหารประพฤติตนเป็นที่น่าเชื่อถือน่าเคารพ น่ายกย่อง เลื่อมใส ศรัทธา แก่เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไป						[ ]
	ผู้บริหารมีความเป็นกัลยานมิตร เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน						[ ]
	ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ						[ ]
	ผู้บริหารทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกเต็มใจ ร่วมใจ และภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน						[ ]
	ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถ สร้างความมั่นใจให้กับผู้ร่วมงานว่าจะเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้						[ ]
	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และถ่ายทอดความคิดที่สำคัญไปสู่เพื่อนร่วมงาน						[ ]
การสร้างแรงบันดาลใจ							
	ผู้บริหารสามารถทำให้ผู้ร่วมงานเกิดกำลังใจ ในการทำงาน เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา และ อุปสรรค						[ ]
	ผู้บริหารสร้างและส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานอุทิศตนเพื่อพัฒนาองค์กรร่วมกัน						[ ]
	ผู้บริหารเน้นให้ผู้ร่วมงานเห็นถึงความสำคัญของภารกิจงานเป็นสิ่งสำคัญ และ น่าภาคภูมิใจ						[ ]

	ผู้บริหารแสดงความเชื่อมั่นว่าผู้ร่วมงานทำงานได้บรรลุเป้าหมาย						[ ]
	ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานให้มีความคิดสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง						[ ]
	ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานโดยให้ความไว้วางใจให้เกียรติซึ่งกันและกัน						[ ]
การกระตุ้นทางปัญญา							
	ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในอย่างเป็นระบบ						[ ]
	ผู้บริหารกระตุ้นความพยายามของผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์						[ ]
	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อหาแนวทาง และวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ						[ ]
	ผู้บริหารพิสูจน์ให้ผู้ร่วมงานเห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคได้โดยความร่วมมือร่วมใจของผู้ร่วมงาน						[ ]
	ผู้บริหารแสดงให้ผู้ร่วมงานเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกัน						[ ]
	ผู้บริหารกระตุ้น การจูงใจ และ สนับสนุนความคิดใหม่ในการแก้ไขปัญหา						[ ]
การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล							
	ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานพัฒนาตนเอง						[ ]
	ผู้บริหารมอบหมายงานอย่างทั่วถึงโดยคำนึงถึงความแตกต่าง ความรู้ความสามรรถ และ ความเหมาะสมเป็นรายบุคคล						[ ]
	ผู้บริหารมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล						[ ]
	ผู้บริหารแสดงการยอมรับและชื่นชมในความสามารถของผู้ร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ						[ ]
	ผู้บริหารให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา						[ ]

	ผู้บริหารสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เข้ารับการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาตนเอง						[ ]

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการนำสู่การเปลี่ยนแปลง

คำชี้แจง ในการตอบคำถามโปรดทำเครื่องหมาย (✓) ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้พิจารณาในช่องที่ตรงกับ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง ในช่องระดับด้านขวามือ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือความรู้สึกที่เป็นจริงมากที่สุดความหมายของระดับคะแนน คือ

5 หมายถึง การนำสู่การเปลี่ยนแปลงปฏิบัติอยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง การนำสู่การเปลี่ยนแปลงปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง การนำสู่การเปลี่ยนแปลงปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง การนำสู่การเปลี่ยนแปลงปฏิบัติอยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง การนำสู่การเปลี่ยนแปลงปฏิบัติอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อ	การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ระดับปฏิบัติการ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
#	ผู้บริหารสามารถแสดงถึงการนำองค์การสู่ความเปลี่ยนแปลงได้ชัดเจน		✓				[ ]

การแปรความหมาย ผู้บริหารสามารถแสดงถึงการนำองค์การสู่ความเปลี่ยนแปลงได้ชัดเจน อยู่ในระดับ มาก

แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารหน่วยงานด้านสารสนเทศ

ข้อ	การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ระดับปฏิบัติการ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
การสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง							
	ผู้บริหารจัดลำดับความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติอย่างเร่งด่วน						[ ]
	ผู้บริหารเปิดใจพูดคุยกันอย่างซื่อตรงถึงการลงมือปฏิบัติ						[ ]
	ผู้บริหารหาแนวทางในการแก้ไขที่เป็นไปได้ด้วยการประเมินสถานการณ์แวดล้อมต่างๆ						[ ]
	ผู้บริหารชี้ให้เห็นถึงวิกฤตการณ์และโอกาสหรือช่องทางในการผ่านพ้นภาวะวิกฤต						[ ]
	ผู้บริหารกำหนดวิธีและการปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาจากการทำงาน						[ ]
การสร้างความร่วมมือ							
	ผู้บริหารแต่งตั้งทีมงานที่เหมาะสมเพื่อรับผิดชอบงาน						[ ]
	ผู้บริหารประชุม วางแผนในการทำงาน						[ ]
	ผู้บริหารมอบภาระงานให้ผู้ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน						[ ]
	ผู้บริหารให้อำนาจแก่บุคลากรที่รับผิดชอบในการนำคนในองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลง						[ ]
	ผู้บริหารสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรในการทำงาน						[ ]
	ผู้บริหารประเมินผลการปฏิบัติงาน						[ ]
การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์							
	ผู้บริหารนำทีมงานมาร่วมกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการทำงานที่ชัดเจนและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง						[ ]

	ผู้บริหารชี้แจงทำความเข้าใจเป้าหมายวิสัยทัศน์ให้แก่บุคลากรในองค์กรทราบ						[ ]
	ผู้บริหารนำเป้าหมาย วิสัยทัศน์ ลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม						[ ]
	ผู้บริหารกำหนดมาตรฐานในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรจะทำให้วิสัยทัศน์นั้นกลายเป็นจริง						[ ]
การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดการวิสัยทัศน์ร่วม							
	ผู้บริหารมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรในองค์กรทุกระดับ						[ ]
	ผู้บริหารใช้เครื่องมือหลากหลายช่องทางในการสื่อสารวิสัยทัศน์และกลยุทธ์						[ ]
	ผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากรในองค์กรด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร						[ ]
	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กรและยอมรับการเปลี่ยนแปลง						[ ]
การมอบอำนาจให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์							
	ผู้บริหารปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรเพื่อเป้าหมายความสำเร็จของการปฏิบัติงาน						[ ]
	ผู้บริหารกำหนดกิจกรรมหรือวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร						[ ]
	ผู้บริหารมีวิธีการแก้ไขปัญหาและขจัดอุปสรรคที่ขัดขวางที่มีต่อวิสัยทัศน์อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง						[ ]
	ผู้บริหารมอบรางวัลแก่บุคลากรที่ดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายของแต่ละงาน						[ ]
การกำหนดความสำเร็จในระยะสั้น							

	ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อความสำเร็จอย่างชัดเจน						[ ]
	ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายความสำเร็จระยะสั้นในการทำกิจกรรม						[ ]
	ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรด้วยวิธีการหลากหลาย						[ ]

การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น							
	ผู้บริหารสนับสนุนให้ทำรายงานความก้าวหน้าขององค์กร						[ ]
	ผู้บริหารปรับเปลี่ยนระบบโครงสร้าง และนโยบายให้สอดคล้องกับแนวทางการเปลี่ยนแปลง						[ ]
	ผู้บริหารสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลง						[ ]
	ผู้บริหารมีแนวทางการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาสิ่งใหม่สู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างต่อเนื่อง						[ ]
การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม							
	ผู้บริหารปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง						[ ]
	ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร						[ ]
	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรใหม่						[ ]
	ผู้บริหารสร้างความเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรในองค์กรเพื่อความสำเร็จขององค์กร						[ ]
	ผู้บริหารรักษามาตรฐานการทำงานที่ประสบผลสำเร็จที่เกิดขึ้นในองค์กร						[ ]

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง ในการตอบคำถามโปรดทำเครื่องหมาย (✓) ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้พิจารณาในช่องที่ตรงกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในช่องระดับด้านขวามือ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือความรู้สึกที่เป็นจริงมากที่สุดความหมายของระดับคะแนน คือ

5 หมายถึง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ปฏิบัติอยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ปฏิบัติอยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ปฏิบัติอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อ	การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ระดับปฏิบัติการ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
#	คุณมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดภายในองค์กร		✓				[ ]

การแปรความหมาย การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับ มาก

ข้อ	การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ระดับปฏิบัติการ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
การให้ความช่วยเหลือ							

	คุณได้ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้อง						[ ]
	คุณสอนงานเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น						[ ]
	คุณใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาเหล่านั้นท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวัง						[ ]
	คุณสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน						[ ]
การคำนึงถึงผู้อื่น							
	คุณคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับเมื่อคุณปฏิบัติงาน						[ ]
	คุณไม่โอ้อวดหรือยกตนเองให้เหนือกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น						[ ]
	คุณเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ						[ ]
	คุณและเพื่อนร่วมงานมีความเห็นอกเห็นใจกัน						[ ]
ความอดทนอดกลั้น							
	ในการประชุมแม้ว่าข้อเสนอได้รับการโต้แย้ง คุณก็ยินดีจะรับฟัง						[ ]
	แม้เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน คุณจะยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้						[ ]
	แม้คุณจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือขับข้องใจในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น คุณก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ						[ ]
	คุณปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเสมอโดยไม่เรียกร้องความดีความชอบ หรือผู้บริหารจะไม่รับทราบในการปฏิบัติงานดังกล่าว						[ ]
ความสำนึกต่อหน้าที่							
	คุณปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การอย่างเคร่งครัด						[ ]
	ในการปฏิบัติงาน คุณจะคำนึงถึงผลที่ได้รับจาการใช้ทรัพยากรขององค์การ						[ ]

	คุณให้ความสำคัญกับการนัดหมายต่างๆ						[ ]
	คุณไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ						[ ]
การให้ความร่วมมือ							
	คุณเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์การจัดขึ้น อย่างสม่ำเสมอ						[ ]
	คุณมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว						[ ]
	คุณแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ						[ ]
	คุณไม่แพร่งพรายความลับขององค์กรให้กับบุคคลภายนอก						[ ]

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง ในการตอบคำถามโปรดทำเครื่องหมาย (✓) ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้พิจารณาในช่องที่ตรงกับ การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในช่องระดับด้านขวามือ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือ ความรู้สึกที่เป็นจริงมากที่สุดความหมายของระดับคะแนน คือ

5 หมายถึง การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติอยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติอยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อ	การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับปฏิบัติการ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
#	สถาบันวางแผนการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ		✓				[ ]

การแปรความหมาย การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับ มาก

ข้อ	การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับปฏิบัติการ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
กลยุทธ์งานบริการ							
	สถาบันกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการ						[ ]
	สถาบันพัฒนาการบริการบริการในองค์กร						[ ]
	สถาบันมีแผนพัฒนาทรัพยากรด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ						[ ]
	สถาบันเตรียมสำหรับการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ						[ ]
	สถาบันกำหนด วัตถุประสงค์, แนวคิด และ บทบาทของการบริการการจัดการงานบริการ						[ ]
การออกแบบบริการ							
	สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารรายการของงานบริการ						[ ]
	สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ						[ ]
	สถาบันกำหนดแนวคิดการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ						[ ]
	สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารงานบริการได้อย่างต่อเนื่อง						[ ]
	สถาบันกำหนดขอบเขตของการบริหารงานบริการได้อย่างต่อเนื่อง						[ ]

	สถาบันกำหนดแนวคิดของการบริหารงานบริการได้อย่างต่อเนื่อง						[ ]
การส่งผ่านงานบริการ							
	สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการทรัพย์สิน						[ ]
	สถาบันกำหนดขอบเขตของการบริหารจัดการทรัพย์สินในการให้บริการ						[ ]
	สถาบันกำหนดแนวคิดของการบริหารจัดการทรัพย์สินในการให้บริการ						[ ]
	สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการวางแผนระบุกำหนดการและการควบคุมการพัฒนาการบริการใหม่						[ ]
	สถาบันกำหนดขอบเขตของการวางแผนระบุกำหนดการและควบคุมการพัฒนาบริการใหม่						[ ]
	สถาบันกำหนดแนวคิดของการวางแผนระบุกำหนดการและควบคุมการพัฒนาบริการใหม่						[ ]
การดำเนินการงานบริการ							
	สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารปัญหา						[ ]
	สถาบันกำหนดขอบเขตของการบริหารปัญหา						[ ]
	สถาบันกำหนดแนวคิดของการบริหารปัญหา						[ ]
	สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการ						[ ]
	สถาบันกำหนดขอบเขตของการจัดการสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการ						[ ]
	สถาบันกำหนดแนวคิดของการจัดการสิทธิในการเข้าใช้บริการ						[ ]
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง							
	สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง						[ ]
	สถาบันกำหนดแนวคิดของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง						[ ]

	สถาบันกำหนดกิจกรรม กระบวนการของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง						[ ]
	สถาบันกำหนดการวัดเป้าหมายของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง						[ ]
	สถาบันกำหนดบทบาทของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง						[ ]

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นพดล โตวิชัยกุล
วัน เดือน ปี เกิด	3 พฤษภาคม 2514
สถานที่เกิด	นครสวรรค์
วุฒิการศึกษา	สถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง