การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย

Development of Structural Equation Model for Information Technology Services Management in Thai Higher Education Institutions

นพดล โตวิชัยกุล (Noppadol Towichaikul)*
ปานใจ ธารทัศนวงศ์ (Panjai Tantatsanawong)**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย 2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย และ 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประชากรที่ใช้การวิจัย คือ ข้าราชการหรือพนักงานในศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือหน่วยงานหลักด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย 33 มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบประเมิน การพัฒนาแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

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 มีอิทธิพลทางตรงต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล 0.653 และ 0.223 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.417 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้โดยมีค่า χ^2= 310.737, df = 151, p-value = 0.000, χ^2/df = 2.058, GFI = 0.901, AGFI = 0.834, CFI = 0.985, Standardized RMR = 0.008 และ RMSEA = 0.066.

* นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
PhD students Philosophy program in Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University., Email: towichaikul_n@silpakorn.edu

** รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Associate Professor Dr., Department of Computer, Faculty of Science, Silpakorn University. ,

คำสำคัญ : การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันอุดมศึกษาไทย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Abstract

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 researcher collected data using the evaluation form. The data were analyzed through the structural equation and analysis of relationships between variables.

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 direct effect to 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 direct effect to 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 χ^2= 310.737, df = 151, p= 0.000, χ^2/df = 2.058, GFI = 0.901, AGFI = 0.834, CFI = 0.985, Standardized RMR = 0.008, RMSEA = 0.066.

Keywords: Information technology service management, Thai higher education institutions, transformational leadership

บทนำ

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงความรู้วิทยาการต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ การบริการสารสนเทศขององค์กรจึงต้องรองรับการการแข่งขันดังกล่าวเพื่อเป็นการแสดงภาพลักษณ์ขององค์การอย่างชัดเจน ความสำเร็จส่วนหนึ่งขององค์การขึ้นอยู่กับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) ที่ต้องมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (Jan van Bon, 2007) สถาบันการศึกษาระดับสูงในอนาคตจะเผชิญหน้ากับการแข่งขันและปัญหาต่างๆ จนกระทั่งไม่อาจอยู่รอดได้ เนื่องจาก ควบคุมค่าใช้จ่ายไม่ได้ ปราศจากการพัฒนาที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนทั้งในด้านเนื้อหา และคุณภาพ ส่งผลให้ระบบการศึกษาไม่สามารถดำรงอยู่ได้ (Lenzner & Johnson, 1997)

การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Service Management: ITSM) คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร (Business Requirements & Objectives) ในการให้บริการโดยอ้างอิงจากกระบวนการจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ “IT Service Management” หรือ ITSM (ปริญญา หอมเอนก, 2555) การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศแบบสากลตามมาตรฐาน IT Infrastructure Library (ITIL) ITIL V.3 Foundation เป็นแนวทางปฏิบัติ ในการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในปี 1980 รัฐบาลอังกฤษมีความคิดริเริ่มที่จะคิดค้นกระบวนจัดการการงานบริการด้าน IT ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาจนกระทั่งปี 1990 คณะทำงานดังกล่าวได้สรุปรายงานรายละเอียดต่างๆ ออกมาเป็นชุดหนังสือ IT Infrastructure Library หรือ ITIL ทำให้เกิดการตั้งกลุ่มสำหรับผู้ที่สนใจเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มภายใต้ชื่อว่า IT Information Management Forum (ITIMF) และต่อมาได้มีการเปลี่ยนชื่อเป็น IT Service Management Forum (ITSMF) ITIL มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนับจาก ITIL v.1 1990 ถึง 2007 ได้มีเพิ่มเติมและปรับปรุงเป็น ITIL v.3 เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มเทคโนโลยีและโลกธุรกิจ จนกระทั่ง ปี 2011 มีการประกาศ ITIL 2011 (สุข เพลงจันทน์, 2555) ประโยชน์จากการนำ ITIL มาใช้นั้น คือการปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นมี ทำให้งานแต่ละโครงการดำเนินไปได้ตามแผนที่วางไว้ ทำให้สามารถปรับปรุงการให้บริการ IT แก่ลูกค้าให้ดีขึ้น สามารถหาต้นทุนของการให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนดได้ (เทพฤทธิ์ ฤทธิ์ทองพิทักษณ์, 2551) กระบวนการทั้งหมดของ IT Service Management ที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 จนถึงปี 2011 มีการปรับปรุงเป็น ITIL 2011 ซึ่งประกอบไปด้วย 5 แกนหลัก คือ กลยุทธ์การให้บริการ, การออกแบบการบริการ, การส่งผ่านการบริการ, การดำเนินการบริการ. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Jan van Bon, 2007) ซึ่งได้มีการปรับปรุงพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนากระบวนการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ทำให้พบว่า การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องเปลี่ยนแปลงตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ และความพึงพอใจของลูกค้า จำเป็นต้องอาศัยตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Regina M & Requel, 2012, นภัสนันท์ เบิกสีใส, 2557) ตัวแปรการนำสู่การเปลี่ยนแปลง(ศศิธร วงษาลาภ, 2557) และ ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน (Mackenzie, Podsakoff and Rich,

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

2001, Boehm et al, 2014) โดยจากงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มีการศึกษาตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นพร้อมๆกัน ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงได้บูรณาการตัวแปรทั้งหมดได้แก่ ตัวแปร การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถชักนำองค์การให้เดินหน้าปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดย เป็นแบบอย่างที่ดี สร้างความยอมรับ กระตุ้นทีมงานด้วยทัศนคติเชิงบวก ก้าวข้ามผลประโยชน์ส่วนตัว ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานค้นหาแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาด้วยความเป็นอิสระ สร้างกระบวนการให้ผู้ตามได้ดึงความสามารถส่วนบุคคลเข้ามาแก้ไขปรับปรุงพัฒนางานให้เกิดประสิทธิผลกับองค์การ (อรุณรุ่ง เอื้ออารี สุขสกุล และ ธีรวัฒน์ จันทึก, 2559 : 857) สภาวะแวดล้อมในปัจจุบันควรมีการบูรณาการแนวความคิดภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมาประยุกต์ใช้ในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงขององค์การ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (ชาติชาย คงเพ็ชรดิษฐ์ และ ธีระวัฒน์ จันทึก, 2559 : 904) สู่ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง โดยการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีการปรับเปลี่ยนจากมุ่งเน้นเทคโนโลยีในการบริการเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด 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)

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

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ผ่านทัศนะของข้าราชการ พนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษา ในศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านการบริการสารเสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย

2. เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย

3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการนำสู่การเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 4 การนำสู่การเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

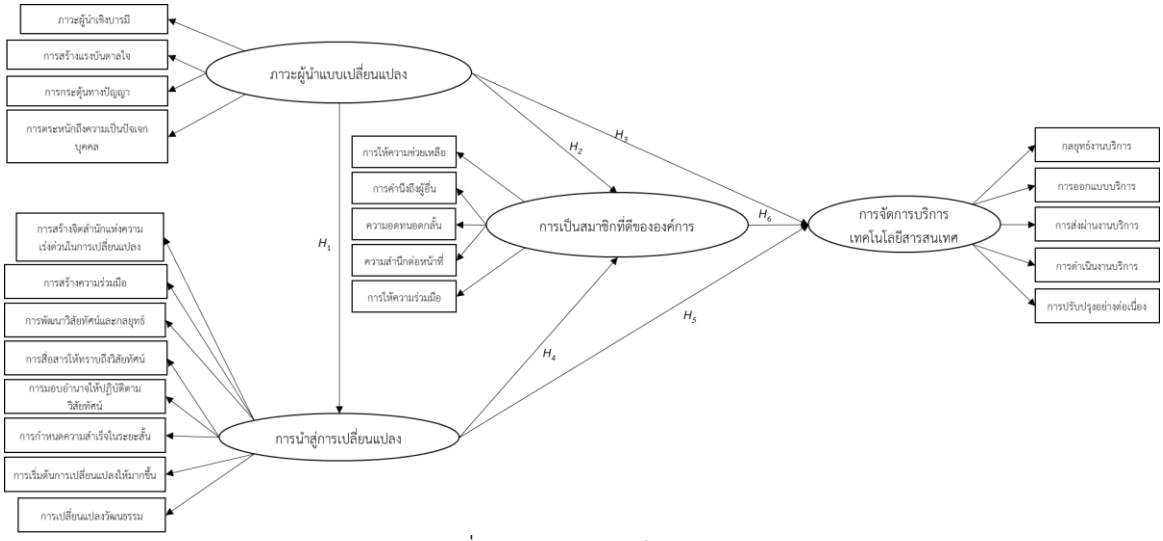
สมมติฐานที่ 5 การนำสู่การเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 6 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาในงานวิจัย เรื่อง การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรากฏว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แล้วพัฒนาแบบจำลองการวัด (Measurement Model) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดตัวแปรที่ทำการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating Scale Questionnaire) ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมิน 1) ตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ด้านวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) มีค่าเท่ากับ 0.76 ซึ่งมากกว่า 0.60 (จักรกฤษณ์ สำราญใจ. (2553-2554)) 2) หาค่าความเชื่อมั่นทั้งแบบประเมิน ด้วย ค่า Cronbach Alpha มีค่าความเชื่อมั่น 0.76 มากกว่า 0.70 จากนั้นทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 2 แล้วจึงทำการตรวจสอบระดับของตัวแปรด้วยสถิติพรรณนาเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน แล้วทำการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ว่าเข้ากันได้หรือไม่ (Model Fit) ด้วยโปรแกรม AMOS ประชากรเป้าหมายหรือหน่วยวิเคราะห์ของการวิจัยนี้คือ ข้าราชการ พนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษา ในศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือหน่วยงานหลักด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาไทย กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ ข้าราชการหรือพนักงาน ใน ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านการบริการสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาไทย มีประชากร 1,190 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 245 คนโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportion Random Sampling) จำแนกตามสถาบันการศึกษา เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการกระจายตามสัดส่วนของ ประชากรในแต่ละสถาบันการศึกษา

ผลการวิจัย

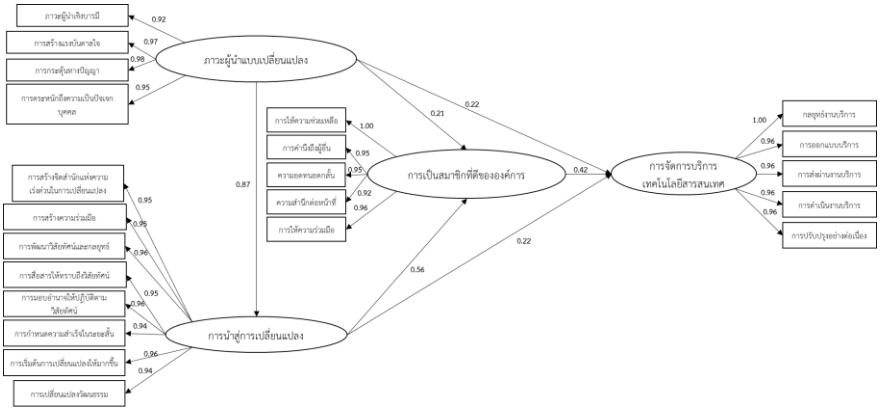
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 71.84 และเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 28.16 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 40.41 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ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

ตารางที่ 1 สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ผ่านทัศนะของข้าราชการ พนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษา ในศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ หน่วยงานหลักด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย

สภาพปัจจุบันของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D	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

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 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

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431



p-value = 0.000, χ^2/df = 2.058, GFI = 0.901, AGFI = 0.834, CFI = 0.985, Standardized RMR = 0.008, RMSEA = 0.066

ภาพที่ 2 แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่กาเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2 การประเมินความสอดคล้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

ดัชนีวัดความสอดคล้อง	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
P-value	> 0.05	0.000	อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
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

3.การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง โดยดัชนีวัดความสอดคล้อง ได้แก่ ค่าสถิติไคสแควร์ (chi-square statistics : χ2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square : χ2/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 2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์การ 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 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ตามเงื่อนไขของการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง เพื่อทดสอบสมมติฐานว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ สามารถพิจารณาจากค่าสถิติไคสแควร์ (χ2) ถ้าค่าสถิติไคสแควร์มีค่าน้อยและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value > 0.05) แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างไรก็ตาม ค่าสถิติไคสแควร์ มักจะมีค่าสูง และมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำนวนตัวอย่างมีขนาดใหญ่และโมเดลมีความซับซ้อน ดังนั้นงานวิจัยที่ใช้การวิเคราะห์ โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง จะใช้เกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องจากค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เข้ามาประกอบในการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดล โดยค่าสัดส่วน χ^2/df ควรมีค่าไม่เกิน หรือในกรณีที่โมเดลซับซ้อนควรมีค่าไม่เกิน 5.00

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง พบว่า ค่าสถิติไคสแคว์มีค่าเท่ากับ 310.737 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.000) เนื่องจากขนาดตัวอย่างมีขนาดใหญ่ (n=245) ดังนั้นจึงใช้ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ในการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดล ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.058 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และเมื่อพิจารณาเกณฑ์ความสอดคล้องอื่น ๆ พบว่า 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

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardize regression coefficient) และการทดสอบนัยสำคัญของอิทธิพลทางตรง (Direct Effect : DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect : IE) และอิทธิพลรวม (Total Effect : TE) ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ตัวแปรอิสระ	ความสัมพันธ์	ตัวแปรตาม					
		การนำสู่การเปลี่ยนแปลง		การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	
		b	t-test	b	t-test	b	t-test
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ทางตรง	0.874	20.086	0.205	2.157*	0.222	2.67**
	ทางอ้อม	-	**	0.492	-	0.486	-
	โดยรวม	0.874	-	0.697	-	0.708	-
การนำสู่การเปลี่ยนแปลง	ทางตรง	-	-	0.563	5.859**	0.223	2.509*
	ทางอ้อม	-	-	-	-	0.234	-
	โดยรวม	-	-	0.563	-	0.458	-
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ทางตรง	-	-	-	-	0.417	6.976**
	ทางอ้อม	-	-	-	-	-	-
	โดยรวม	-	-	-	-	0.417	-

χ^2/df = 2.058, GFI = 0.901, AGFI = 0.834, CFI = 0.985, Standardized RMR = 0.008, RMSEA = 0.066

4. 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 การนำสู่การเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.653 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง 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 3

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง และผลการทดสอบสมมุติฐาน ของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

5. ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย จากตาราง ที่ 4 แสดงให้เห็นการวิเคราะห์ภายในแบบจำลอง โดยพบว่าตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน หรือค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.874 0.205 และ 0.222 ตามลำดับ ตัวแปรการนำสู่การเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.563 และ 0.223 ตามลำดับ ตัวแปรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.417

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

อภิปรายผล

1. ผลการสำรวจระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแปลความหมายอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยการวัดเท่ากับ 3.84 เนื่องจาก ผู้นำขององค์การต้องเป็นผู้ที่สร้างแรงบันดาลใจ กำหนดนโยบายในการทำงาน ทุ่มเทให้องค์การสูงกว่าส่วนตนเอง น่าเชื่อถือ สร้างกำลังใจให้พนักงานเชื่อมั่นถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์การ สร้างกระบวนการคิดดีในแง่บวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นักวิชาการจำนวนมาก (Bass, 1998; Maritz, 2000; Poper and Druyan, 2001; Stone, Russell and Patterson, 2003) ที่พบว่า การที่ผู้นำประพฤติในทางจูงใจผู้ตามให้เกิดแรงบันดาลใจ ด้วยการสร้างแรงจูงใจภายใน ให้ความสำคัญในงานที่ผู้ตามทำ สร้างความกระตือรือร้นและเจตคติในทางบวก ทำให้ผู้ตามรับรู้วิสัยทัศน์ แสดงความเชื่อมั่นและตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะบรรลุเป้าหมาย ทำให้ผู้ตามมองเห็นคุณค่าของตน สนับสนุนการนำสู่การเปลี่ยนแปลง และการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในทำนองเดียวกันตัวแปรการนำสู่การเปลี่ยนแปลงแปลความหมายอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.78 ซึ่งหมายความว่า ผู้นำองค์การให้ความสำคัญและสนับสนุนส่งเสริม การนำสู่การเปลี่ยนแปลงจน ผู้ตามรับรู้ถึง ด้านการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้นมีค่าสูงสุดที่ 3.81 เนื่องจากผู้ตามรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงในการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่เผชิญอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการจำนวนมาก (ชิดชนก ศุภวโรดม(2550) สุกัญญา ประจุศิลป (2550) พิชญาภา ยืนยาว(2552) พัธรา นักรำ(2550)) ที่พบว่าการสร้างความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเพื่อตอบรับต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการตอบสนองขององค์การ นอกจากนี้ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีคะแนนเฉลี่ยของการวัดเท่ากับ 3.88 แปลความหมายอยู่ในระดับมาก กล่าวได้ว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญสำหรับองค์การ ข้าราชการพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและในแต่ละด้านย่อยอยู่ในระดับสูงแสดงว่าข้าราชการ พนักงานมีพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยรวมของสถาบันอุดมศึกษา และเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้วจะส่งผลต่อประสิทธิผลของ หน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาต่อไปด้วย โดยสอดคล้องกับ พอด ซาค็อฟฟ์ และคณะ Podsakoff et al. (2000) วรวรรณ บุญล้อม (2551) สฎายุ ธีระวณิชตระกูล(2547) และ อาภาพร ทัศนแสงสูรย์(2552) ที่ได้ให้ข้อสรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การด้วย ในส่วนของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านแรกที่ควรสนใจคือด้านกลยุทธ์งานบริการ แปลความหมายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เนื่องจากภายในองค์การสามารถรับทราบได้ถึงการนำกลยุทธ์งานบริการเข้าสู่องค์การเพื่อวางแนวทางการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ ด้านต่อมาคือด้านการส่งผ่านงานบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 แสดงถึงงานบริการได้มีการเปลี่ยนแปลงและมีการส่งผลงานบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกลยุทธ์ที่วางไว้เข้าสู่ขั้นตอนการให้บริการทำให้ผู้ได้รับบริการที่ดีขึ้นตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย พัฒนาจากแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการนำแนวคิดของ แบส(Bass, 1998) คอตเตอร์(Kotter, 1996) พอด ซาค็อฟฟ์ และคณะ(Podsakoff et al., 2000) มาใช้ในการพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงทฤษฎี แล้วทำการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองด้วยการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม AMOS ผลการตรวจสอบพบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยตามที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติเกณฑ์ ได้แก่ χ^2/df = 2.058, GFI = 0.901, AGFI = 0.834, CFI = 0.985 Standardized RMR = 0.008 และ RMSEA = 0.066 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบจำลองดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการอธิบายสาเหตุของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

3. ผลการวิเคราะห์ในเชิงสถิติถึงการพัฒนาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย พบประเด็นสำคัญยิ่งดังต่อไปนี้

3.1 อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ยัง มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะ ข้าราชการและพนักงานของสถาบันอุดมศึกษาไทย มีความเคารพในผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีความเชื่อมั่นว่าผู้นำได้มีการนำองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลง โดยที่การเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อความมั่นคงในอาชีพ และผลตอบแทน ทำให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อรองรับต่อการนำสู่การเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ หวัง ฮัลท์ เคตเทน และอาเมด (Wang, Hult, Ketchen and Ahmed, 2009) ที่กล่าวว่า ผู้นำคือปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อการดำเนินการขององค์กร และ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อมาบิล ชาร์ตเซล โมเนตตา และ คราเมอร์(Amabile, Schatzel, Moneta and Kramer, 2004) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน สนับสนุนให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้พนักงานปรับปรุงวิธีการทำงานแบบเดิมๆ สร้างแรงจูงใจเพื่อดำเนินงานแก้ไขปัญหาขององค์การให้ลุล่วง ประสบความสำเร็จตามตัวชี้วัดขององค์กร

3.2 อิทธิพลของการนำสู่การเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรง ต่อการจัดการบริการสารเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรแฝงการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านทางการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สืบเนื่องจากผู้รับบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทยใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่ให้บริการจากผู้ให้บริการสารสนเทศรายใหญ่ของโลก เช่น Facebook, YouTube, Google, Alibaba ฯลฯ ผู้ให้บริการเหล่านี้ต้องตอบสนองผู้ใช้อย่างรวดเร็วเนื่องจากเป็นแหล่งของรายได้ทางธุรกิจส่งผลให้ผู้ให้บริการสารสนเทศ ต้องปรับตัวตาม เมื่อผู้บริหารนำการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำการตอบสนอง เป็นอย่างดี ส่งผลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับมุมมองของ พอด ซาค็อฟฟ์ และคณะ (Podsakoff et al, 1990 : 107–142) ที่เสนอว่าผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

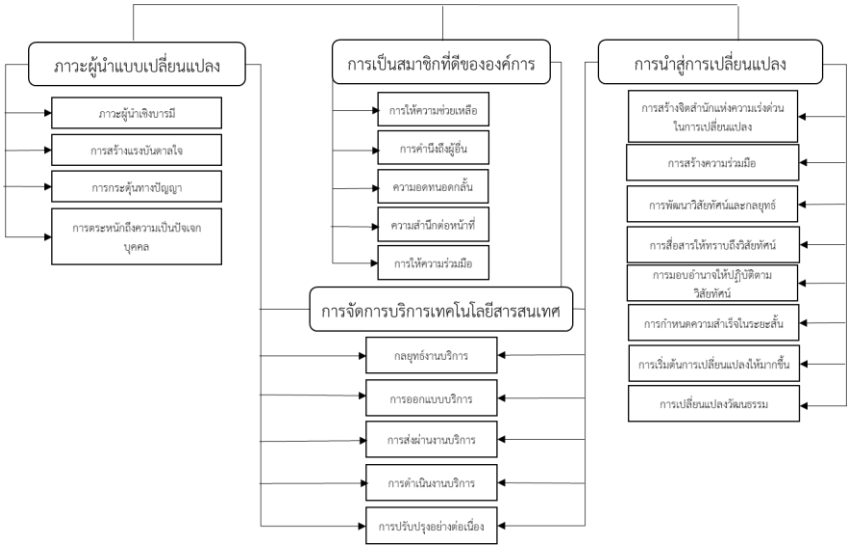
มักจะมองหาโอกาส ใหม่ ๆ ให้กับองค์การ สร้างแรงบันดาลใจให้กับคนอื่น ๆ ด้วยแผนการในอนาคต และมีความสามารถสร้างความมุ่งมั่นให้ผู้อื่นจากความฝันของเขาเอง และจากการศึกษาของ โจริส แวน เดอร์ โวท์ (Joris van der Voet, 2013) แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาส่วนน้อยที่จะมีการวางแผนกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง แต่ การนำสู่การเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง และจากการศึกษาของเซบเน็ม อัสลาน และคณะ (Sebnem Aslana et al, 2011: 627) สรุปไว้ว่า ความเป็นการนำสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์ มีผลในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์ และนวัตกรรม ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง

3.3 อิทธิพลของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการศึกษาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในเชิงลึกของเฮาส์ และชเมียร์ (House and Shamir, 1993: 81-108) ได้กล่าวว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้ (1) เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพิ่มมากขึ้น (2) เกิดความรู้สึกสอดคล้องกันระหว่างแนวคิดของตนเอง และพฤติกรรมในฐานะของผู้นำหรือกลุ่มในระดับที่สูงขึ้น (3) มีระดับความนับถือตนเอง และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น (4) มีความคล้ายคลึงกันระหว่างแนวคิดของตนเองและระดับการรับรู้ในตัวผู้นำเพิ่มมากขึ้น (5) เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในศักยภาพของกลุ่ม และ (6) เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในการทำงานและการดำรงชีวิตเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของผู้ตามให้เกิดมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รู้สึกคุณค่าในตนเอง และคุณค่าในการทำงาน ซึ่งส่งผลในด้านความสำนึกต่อหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ

การนำผลการวิจัยแบบจำลองที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย” ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาไทย สามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ โดยให้ความสำคัญกับ การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้กับผู้บริหารในทุกระดับ ให้มีภาวะผู้นำเชิงบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และ การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สนับสนุนผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ชี้นำองค์กรโดยให้ความรู้เกี่ยวข้องกับ การนำสู่เปลี่ยนแปลงภายในองค์การ เพื่อตอบสนองต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพัฒนาตามลำดับขั้นตอนเริ่มต้นจากการสร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การสื่อสารให้ทราบถึงวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวางให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วม 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 (Jan van Bon, 2007) จึงสามารถนำแบบจำลองการ

จัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทยนี้ ไปประยุกต์ใช้กับการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศดังแสดงในแบบจำลองดัง ภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบจำลองการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย และ การประยุกต์ใช้

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบข้างต้น สามารถเป็นแนวทางชี้นำหรือข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ดังนี้

1. การพัฒนาการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรเริ่มจากการพัฒนา ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเส้นทางอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลรวมสูงสุด และให้ความสำคัญกับการพัฒนาปัจจัยการนำสู่การเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเป็นเส้นทางที่มีอิทธิพลรวมเป็นอันดับต่อมา โดยไม่มองข้าม ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะอิทธิพลทางตรงรวมทั้งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ควรนำแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ไปเป็นกรอบในการพัฒนาการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 3 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง การนำสู่การเปลี่ยนแปลง และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

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

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

เกริกเกียรติ ต่อกิจไพบูลย์. (2558). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นตัวแปรกำกับ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศิลปศาสตร์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จักรกฤษณ์ สำราญใจ. (2553-2554). “IOC = ความตรง ?” วารสารหลักสูตรและการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยขอนแก่น , 4 (1-2) ,1-13.

ชาติชาย คงเพ็ชรดิษฐ์ และ 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.” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทพฤทธิ์ ฤทธิ์ทองพิทักษ์. (2551). **IT Infrastructure Library (ITIL)**. เข้าถึงเมื่อ 30 เมษายน. เข้าถึงได้จาก http://www.tmi.or.th/index.php?option=com_content&task=view&id=282&Ite--mid=64

นภัสนันท์ เบิกสีใส. (2557). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานตามมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เขต 23.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปริญญา หอมอเนก. (2555). **IT Service Management (ITSM), IT Infrastructure Library (ITIL V2 & V3) และ มาตรฐาน ISO/IEC 20000** , เข้าถึงเมื่อ 30 เมษายน เข้าถึงได้จาก http://www.acisonline.net/ article_prinya_eEnterprise-oct_08.htm

พัทรา นักรำ. (2550). “กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชญาภา ยืนยาว. (2552). “รูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในสถาบันอุดมศึกษา.” วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วรวรรณ บุญล้อม. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิค ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

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

สุข เพลงจันทน์. (2555). **ประวัติความเป็นมาของ ITIL (IT Infrastructure Library).** เข้าถึงเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ เข้าถึงได้จาก http://www.bejame.com/article/2000

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

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

อาภาพร ทัศนแสงสูรย์. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมผลิตถุงพลาสติก” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

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.

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

Boehm A. Stephan, David J.G. Dwertmann, Heike Bruch, Boas Shamir**.** (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.

Hechanova, Gina,Cementina-Olpoc, Raquel. (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 M. M. Chemers & R. Ayman (Eds.)”, **Leadership theory and research: Perspectives and directions** (pp. 81-108). San Diego:Academic Press.

Jan van Bon. (2007). Foundations of ITIL® |, Volume 3 3rd.ed. Zaltbommel, Netherlands: Van Haren Publishing

Joris van der Voet. (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

Kotter, J. (1996). **Leading Change**. Boston: MA Harvard Business Review .

Lenzner, R. and Johnson, S.S. (1997). **"Seeing things as they really are"**. Forbes[online]. Accessed May 30, Available: http://www.forbes.com/forbes/97/0310/5905122a.htm.

MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., and 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

Podsakoff, P.M., et al. (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.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., and 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.

Popper, M., and 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

Robbins, S. P. and Coulter, M. (2008). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ** แปลจากเรื่อง Management โดย วิรัช สงวนวงศ์วาน พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

Sebnem Aslana et al, (2011), " Investigation of the Effects of Strategic Leadership on Strategic Change and Innovativeness of SMEs in a Perceived Environmental Uncertainity". **Procedia Social and Behavioral Sciences** 24 (2011), 627–642.

Stone, a. G., Russell. R. F., and Patterson, K. (2003), Transformational versus servant leadership – a difference in leader focus. Retrieved August 3,2006, From http://www.regent.edu/acad/cls/2003servantleadershiprounftable/stone.pdf

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