

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพล
ของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน
A Prediction of Information Technology Management Influencing Employee's
Core Competency Development Using Multiple Regression Technique

ภูบดินทร์ กิตติสนธิรักษ์¹

วศิน ชูประยูร²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทไอทีเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ใน 7 ด้าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 106 คน สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณถูกนำมาใช้ทดสอบสมมติฐาน ทำให้ได้ผลลัพธ์เป็นสมการอิทธิพลจำนวน 7 สมการ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าตัวแปรพยากรณ์ (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 13 ด้าน) มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลัก (ตัวแปรเกณฑ์) ของพนักงานบริษัทไอทีเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ทั้ง 7 ด้าน (การเรียนรู้และนวัตกรรม ความเชี่ยวชาญ ทักษะคิดเชิงบวก การทำงานเป็นคณะทำงาน ความกระตือรือร้น การบริการด้วยความเต็มใจ และความซื่อสัตย์) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การจัดการเทคโนโลยีทั้ง 13 ด้าน ได้แก่

¹ นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: grad@rsu.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: vasin@rsu.ac.th

ก) ความเข้าใจพันธกิจ/เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ขององค์กร ข) การวางแผนงานด้านสารสนเทศที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงาน ค) การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม ง) ผู้บริหารระดับสูงให้ความมั่นใจในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จ) การได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงจากการลงทุนและการให้บริการด้านต่างๆ ที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยเอื้อ ฉ) ต้นทุน ผลประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทมีความโปร่งใส ช) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน ซ) ความคล่องตัวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ฌ) ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ญ) โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผลและระบบงาน ฎ) การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและได้ประโยชน์สูงสุด ฏ) การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ตามกำหนด และเป็นไปตามงบประมาณ ความต้องการ และมาตรฐานด้านคุณภาพ ฎ) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความสามารถมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ฐ) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความคิดริเริ่มดำเนินการเพื่อพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ

คำสำคัญ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สมรรถนะหลัก การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ บริษัทโอทีเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

Abstract

This research aimed to study the influences of information technology management to a development of the employees' seven core competencies of Leo Technology and Marketing Co., Ltd. Questionnaires were used as research tools for gathering data from 106 samples. The multiple regression statistic was applied to test hypotheses, which generated 7 influence equations. The hypothesis test found that the predictor variables (13 IT management factors) influenced criterion variables (seven core competencies: learning, expertise, optimism, teamwork, enthusiasm, caring, and honesty) at .05 statistical levels. The 13 IT management were a)

understandings of missions/goals/objectives of the company, b) information planning effecting work potential development, c) optimal IT risk management, d) executives always ensure IT decision making, e) exact benefits received from investment and services supported by IT, f) transparent costs, benefits, and IT risks, g) use of information systems in operations, h) flexible IT applications, i) information security, j) infrastructure of processes and working systems, k) maximum use of assets, resources, and IT competencies efficiently and effectively, l) on time project delivery associated with budget, requirements, and quality standard, m) IT staff and business staff have motivated to use IT in operations, and n) IT staff and business staff have had sufficient knowledge, expertise, and creativity in terms of business innovation development.

Keywords: Information Technology Management, Core Competency, Multiple Regression, Leo Technology and Marketing Co., Ltd.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายถือเป็นสมรรถนะทางธุรกิจที่สำคัญ ประกอบด้วยปัจจัยหลักหลายด้าน ได้แก่ เงินทุน แหล่งเงินลงทุน แหล่งวัตถุดิบหรือสินค้า บุคลากร หรือบุคคลที่ประกอบและขับเคลื่อนให้ธุรกิจดำเนินไปและแข่งขันต่อไปได้ ซึ่งปัจจัยสุดท้ายถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญ ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นให้มีความสามารถในด้านต่างๆตามที่บริษัทต้องการ

“สมรรถนะ” จึงเป็นความสามารถเฉพาะบุคคล เป็นจุดเริ่มต้นและเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันให้แก่บริษัท การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรจะส่งผลต่อการพัฒนาบริษัท บริษัทจึงต้องกำหนดสมรรถนะเฉพาะบุคคลเอาไว้ เพื่อเป็นสิ่งบ่งชี้ว่าบุคลากรของบริษัทจะมีจุดแข็งหรือมีสมรรถนะตรงตามที่บริษัทกำหนดไว้หรือไม่ และจะต้องพัฒนาขีดความสามารถด้านใดเพิ่มเติม อีกทั้งเป็นตัวชี้วัดความแตกต่าง

จากบริษัทคู่แข่ง และเป็นปัจจัยเอื้อให้บริษัทมีจุดแข็งที่พร้อมจะขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน (สุรัชย์ พรหมพันธุ์, 2554)

นอกเหนือจากสมรรถนะหลักของบุคลากรแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทุกบริษัทได้ประยุกต์ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ และพัฒนาต่อยอดให้เป็นกลไกเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากร อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลยุทธ์สำคัญของบริษัท เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศทวีความสำคัญและได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนธุรกิจ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการธุรกิจจึงเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งที่บริษัทต่างๆ ได้หันมาดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้ธุรกิจของตนเกิดความคล่องตัว และอำนวยความสะดวกในการวางแผนและกำกับดูแล เพื่อให้การดำเนินงานทางธุรกิจสอดคล้องกับกลยุทธ์รูปแบบทางธุรกิจ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

บริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท ได้แก่ สายนำสัญญาณ กล่องวงจรปิด และระบบทีวีในอาคาร ลูกค้าเป้าหมายของบริษัทคือภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานในกำกับรวมทั้งสิ้น 150 คน พันธกิจสำคัญของบริษัทคือการเพิ่มพูนขีดความสามารถในการแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของบริษัทในด้านการเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจด้วยการพัฒนาสมรรถนะทางธุรกิจ บริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด มีตัวชี้วัดและแนวทางการพัฒนาพนักงาน 7 ด้าน เรียกว่า LEOTECH ได้แก่

- L คือ Learning หรือสมรรถนะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม
- E คือ Expertise หรือสมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญ
- O คือ Optimistic หรือสมรรถนะด้านทัศนคติเชิงบวก
- T คือ Teamwork หรือสมรรถนะด้านทำงานเป็นคณะทำงาน
- E คือ Enthusiasm หรือสมรรถนะด้านความกระตือรือร้น
- C คือ Caring หรือสมรรถนะด้านบริการด้วยความเต็มใจ และ
- H คือ Honesty หรือสมรรถนะด้านความซื่อสัตย์

ปัจจุบัน บริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) Life หมายถึง การใช้ชีวิตของพนักงาน 2) Family หมายถึง การดูแลครอบครัวของพนักงาน และ 3) Business หมายถึง ธุรกิจหรือความสามารถในการทำงาน จากการศึกษาสำรวจ (Pilot Study) ด้วยการวิเคราะห์เอกสารของบริษัทและสัมภาษณ์ฝ่ายบริหาร พบว่า บริษัทกำลังต้องการการพัฒนาบุคลากรในด้าน ก) การพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตาม LEOTECH ข) แบบแผนที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากร และ ค) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและประสงค์จะศึกษาเพื่อค้นหาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการเพิ่มสมรรถนะหลักของบุคลากร ทั้ง 7 ด้าน โดยคาดหวังว่าผลจากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการเพิ่มสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของการวิจัย

1) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management)

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท จะเห็นได้ว่าทุกบริษัทล้วนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการแข่งขันทางธุรกิจและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการภายใน ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้หลอมรวมกับธุรกิจจนไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ประกอบด้วยระบบเครือข่าย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเชื่อมโยงกระบวนการธุรกิจของบริษัท

เข้าด้วยกัน บริษัทจึงต้องกำหนดให้กลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

McKeen and Smith (2003) อธิบายว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมี 6 ด้าน คือ

1. การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ (Business/IT alignment)
2. การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance)
3. การจัดการงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Financial Management)
4. การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management)
5. การใช้บริการภายนอก (Sourcing) และ
6. การจัดการโครงแบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Configuration Management)

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษา 2 ด้าน คือ การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ และการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่ง Henderson and Venkatraman (2010) อธิบายว่า การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจนั้น จะต้องบูรณาการฟังก์ชันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน ได้แก่ กลยุทธ์ธุรกิจ กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างองค์กร และกระบวนการทางธุรกิจ และชี้ให้เห็นว่าตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเชื่อมโยงกันอยู่ใน 4 มุมมอง คือ ก) การดำเนินงานตามกลยุทธ์ ข) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ค) ศักยภาพในการแข่งขัน และ ง) ระดับการบริการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบริบทของบริษัทว่าจะใช้ในรูปแบบใดระหว่างการเริ่มจากการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจก่อน หรือเริ่มจากการวางกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อน

Henderson (1999) และ มนู อรรถดิลกเชษฐ (2557) อธิบายว่าการจัดอันดับความสำคัญของกลยุทธ์ทางธุรกิจกับกลยุทธ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับการขับเคลื่อนนโยบายของบริษัทว่าจะ

ขับเคลื่อนไปในรูปแบบใด บริษัทต่างๆ ในประเทศไทยมักจะกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจไว้เป็นอันดับแรก และจัดโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนธุรกิจให้บรรลุตามเป้าหมาย จากการทบทวนข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าบริษัทขนาดเล็กถึงขนาดกลางได้ลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่กลับมิได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ อีกทั้งมีการกำหนดให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนธุรกิจไว้ในแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ แต่เมื่อลงมือปฏิบัติจริงกลับมิได้ให้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผน

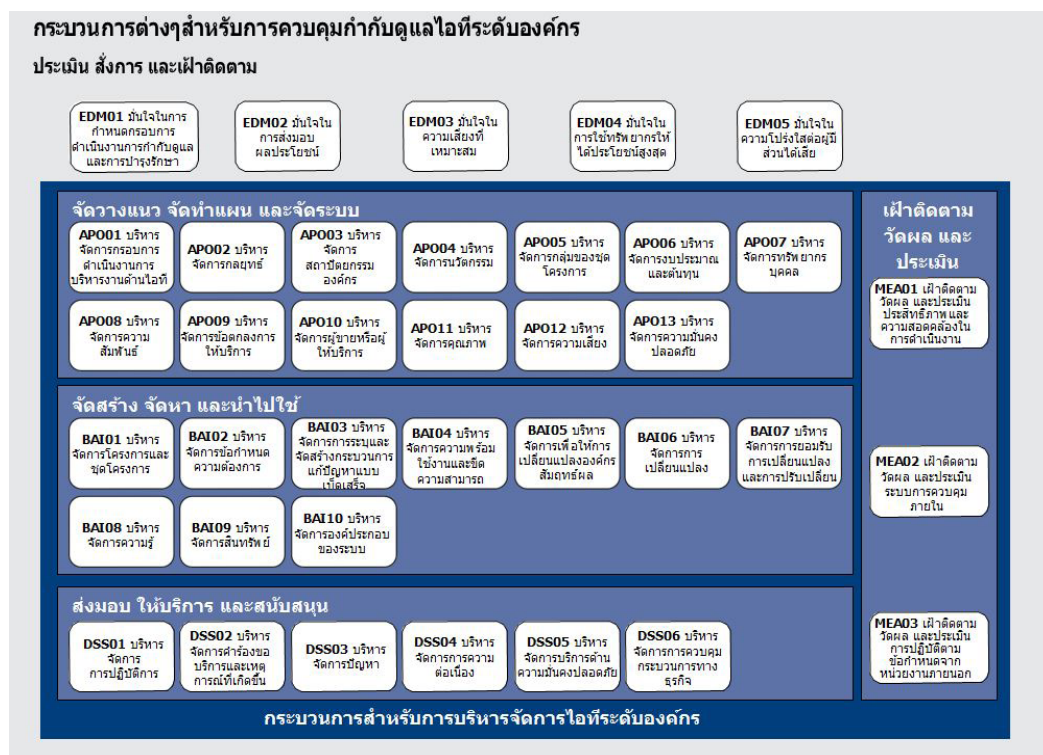
2) การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่ไปกับการวางแผนนโยบาย กลยุทธ์ แนวทาง การวัดผล การลดความเสี่ยง การเพิ่มผลผลิต คุณค่าของผลิตภัณฑ์ และมวลรวมขององค์กร การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นกรอบความคิดและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหลายวิธีการและหลายมาตรฐาน (Larsen, Pedersen, & Andersen, 2006)

ISACA (2012) อธิบายว่าธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคือโครงสร้างความสัมพันธ์และการนำเสนอกระบวนการและการควบคุมทิศทางขององค์กรโดยการเพิ่มมูลค่าและการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่วน IT Governance Institute (ITGI) ซึ่งเป็นหน่วยงานของ ISACA อธิบายเพิ่มเติมว่าการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการ ประกอบด้วยความเป็นผู้นำ โครงสร้างองค์กร และกระบวนการ ที่สร้างความมั่นใจในการแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติการและสนับสนุนการทำงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่วน พรรณี สอนเพลง (2555) ชี้ให้เห็นว่ากรอบแนวคิดของการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศมีหลากหลายรูปแบบ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ตามประเภทและบริบทของบริษัท

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดตามกรอบมาตรฐาน COBIT 5 (Control Objectives for Information and Related Technology) เพื่อนำไปสู่การออกแบบตัวแปรในการวิจัยในขั้นต่อไป โครงสร้างของ COBIT 5 ประกอบด้วย 37 กระบวนการ ผนึกอยู่ใน 5 โดเมน ได้แก่

1. จัดวาง (Align) วางแผน (Plan) และ จัดระบบ (Organize) เรียกอย่างย่อว่า APO ประกอบด้วย 13 กระบวนการ
2. สร้าง (Build) จัดหา (Acquire) และ นำไปใช้ (Implement) เรียกอย่างย่อว่า BAI ประกอบด้วย 10 กระบวนการ
3. ส่งมอบ (Deliver) ให้บริการ (Service) และ สนับสนุน (Support) เรียกอย่างย่อว่า DSS ประกอบด้วย 6 กระบวนการ
4. ติดตาม (Monitor) วัดผล (Evaluate) และ ประเมิน (Assess) เรียกอย่างย่อว่า MEA ประกอบด้วย 3 กระบวนการ
5. ประเมิน (Evaluate) สั่งการ (Direct) และ ติดตาม (Monitor) เรียกอย่างย่อว่า EDM ประกอบด้วย 5 กระบวนการ

ทั้ง 5 โดเมน 37 กระบวนการ ISACA (ประเทศไทย) ได้นำเสนอเป็นแผนภาพ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 Cobit 5 Process Reference Model (ISACA, 2012)

COBIT 5 ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 5 ประการ เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานสนับสนุนช่วยเหลือให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ในด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISACA, 2012) หลักการดังกล่าวประกอบด้วย

หลักการที่ 1 การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการที่ 2 การครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างครบวงจร

หลักการที่ 3 การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานที่บูรณาการเป็นหนึ่งเดียว

หลักการที่ 4 การเชื่อให้วิธีปฏิบัติแบบองค์รวมสัมฤทธิ์ผล ประกอบด้วยปัจจัยเชื้อ 7 ประการ ได้แก่

- ก) หลักการ นโยบาย และกรอบการดำเนินงาน ข) กระบวนการเพื่อได้ผลลัพธ์และบรรลุเป้าหมาย
- ค) โครงสร้างองค์กร ง) วัฒนธรรม จริยธรรม และพฤติกรรมของพนักงาน จ) สารสนเทศที่ใช้เป็นประโยชน์
- ในองค์กร ฉ) การประยุกต์โครงสร้างพื้นฐานด้านการให้บริการ และ ช) ทักษะและสมรรถนะของบุคคลกร

หลักการที่ 5 แยกการกำกับดูแลออกจากการจัดการ

เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 17 เป้าหมาย ในมิติการวัดผลแบบสมดุล (Balance Scorecard หรือ BSC) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISACA, 2012) ประกอบด้วย (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 เป้าหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในมิติการวัดผลแบบสมดุล

BSC	เป้าหมาย
ด้านการเงิน	1) กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับกับกลยุทธ์ธุรกิจ
	2) เทคโนโลยีสารสนเทศเอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก
	3) ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
	4) ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถบริหารจัดการได้
	5) ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการด้านต่างๆที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยเชื้อ

BSC	เป้าหมาย
	6) ต้นทุนประโยชน์และความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความโปร่งใส
ด้านลูกค้า	7) การส่งมอบบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ
	8) การใช้ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม
ด้านกระบวนการภายใน	9) ความคล่องตัวทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	10) ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศโครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผลและระบบงาน
	11) การใช้สินทรัพย์ทรัพยากรและสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้ประโยชน์สูงสุด
	12) การใช้อำนาจและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจโดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ
	13) การส่งมอบชุดโครงการต่างๆก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐานด้านคุณภาพ
	14) ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้และมีประโยชน์ในการตัดสินใจ
	15) เทคโนโลยีสารสนเทศที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร
ด้านการเรียนรู้และเติบโต	16) บุคลากรทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมีแรงจูงใจ
	17) ความรู้ความเชี่ยวชาญและการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ

Lee, Lee, Na, & Baek (2007) และ กมล สอนรัชต์ (2554) อธิบายองค์ประกอบหลักของกรอบการดำเนินงานในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 Strategic Alignment หมายถึง การวางแผนกลยุทธ์เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนธุรกิจให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 2 Value delivery หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและควบคุมการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตรงกับเป้าหมาย เพราะต้องใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง

เช่น การลงทุนติดตั้งและใช้ระบบ ERP, CRM หรือ แอปพลิเคชันทางธุรกิจ ซึ่งมักจะให้ผลตอบแทนจากการลงทุนที่ค่อนข้างช้า

องค์ประกอบที่ 3 Resource Management หมายถึงการจัดการทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้ กระบวนการข้อมูล โครงสร้างของระบบ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

องค์ประกอบที่ 4 Risk Management หมายถึงการจัดการความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานใดๆ อันเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

องค์ประกอบที่ 5 Performance Measurement หมายถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตามตรวจสอบ รวมถึงการวัดประสิทธิผลของกระบวนการการทำงานต่างๆ ในองค์กร เช่น ความก้าวหน้าของโครงการ การใช้ทรัพยากร การวัดความสำเร็จของเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้

2) สมรรถนะของบุคลากร (Personal Competencies)

บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ เรียกได้ว่าเป็นผู้ที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ นับเป็นกลไกที่เอื้อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด McClelland (1973) เป็นผู้จัดทำแนวคิดเรื่อง “สมรรถนะ” และ Boyatzis (1982) ได้อธิบายว่า “สมรรถนะ” เป็นความสามารถในงานหรือคุณลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและได้กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competencies) เอาไว้ซึ่งมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายในธุรกิจ นอกจากนี้ McClelland (1973) ได้กำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ก) ความรู้เฉพาะเรื่องที่ต้องรู้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมติดต่อภาพ ข) ทักษะการทำงานเฉพาะด้าน (ทักษะการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบมาตรฐาน COBIT 5) ค) เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองหรือสิ่งที่ทำให้เชื่อว่าตนเองเป็นเช่นไร เช่น ความมั่นใจในตนเอง ง) บุคลิกลักษณะของบุคคล และ จ) แรงจูงใจ/แรงขับภายใน ที่จะทำให้ตนเองแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547) ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมว่าสมรรถนะหลักของพนักงานทุกคนในองค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของบุคคลในองค์กรโดยรวม และอธิบายว่าสมรรถนะด้านการบริหารเป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน แตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ นอกจากนี้สมรรถนะตามตำแหน่งงานถือเป็นความรู้ความสามารถที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ วรภัทร์ ภูเจริญ (2548) ได้ชี้ให้เห็นว่าสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ จำแนกได้ 3 หมวดคือ ก) สมรรถนะหลักคือความสามารถระดับจิตสำนึก โดยแกนหลักคือจิตใจ เช่น ภาวะผู้นำและความซื่อสัตย์ ข) สมรรถนะด้านการเป็นผู้บริหารมืออาชีพ สามารถจัดลำดับความสำคัญการใช้งานพนักงาน และ ค) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีซึ่งถือเป็นความสามารถที่จำเป็นต่อการทำงานของพนักงาน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถออกแบบวิจัยได้อย่างสอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นฐานคิดของการวิจัย ได้แก่

ก) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISACA, 2012; McKeen และ Smith, 2003)

ข) สมรรถนะหลักของพนักงาน (บริษัทไอทีเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้งจำกัด, 2559)

- 2) ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย

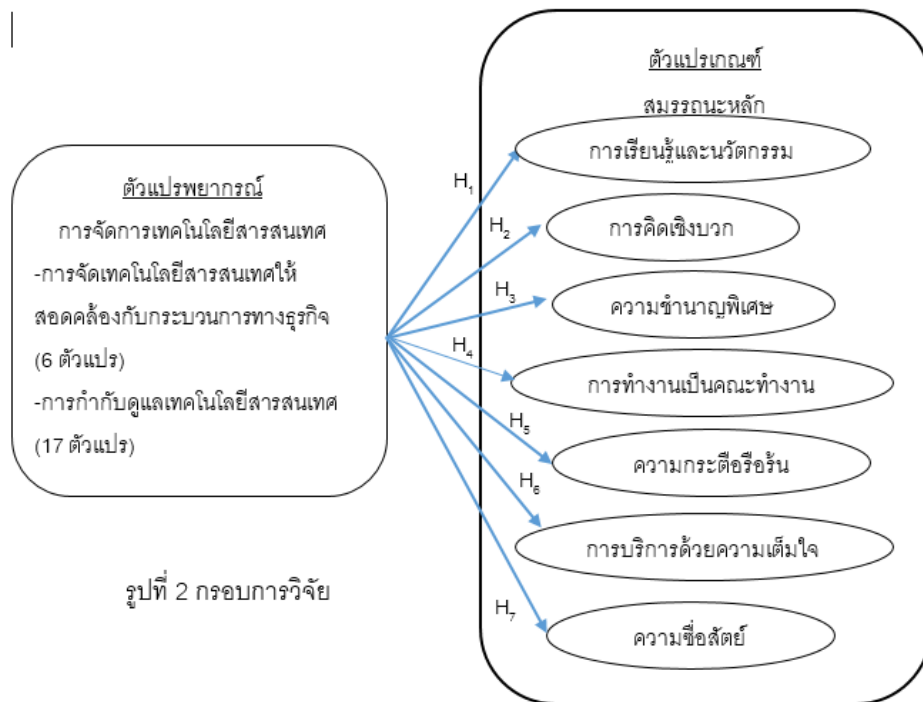
ประชากรของการวิจัยนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทไอทีเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้งจำกัด จำนวน 150 คน ณ วันที่ 10 ธันวาคม 2559 (บริษัทไอทีเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้งจำกัด, 2559)

- 3) ขอบเขตด้านตัวแปรการวิจัย ประกอบด้วย

ก) ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ (6 ตัวแปร) การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (17 ตัวแปร)

ข) ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ สมรรถนะหลักในด้าน การเรียนรู้และนวัตกรรม ความชำนาญพิเศษ การคิดเชิงบวก การทำงานเป็นคณะทำงาน ความกระตือรือร้น การบริการด้วยความเต็มใจ ความซื่อสัตย์

กรอบการวิจัย



รูปที่ 2 กรอบการวิจัย

จากกรอบการวิจัย มีรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปรเพิ่มเติมดังนี้

1. งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ จึงเรียกตัวแปรอิสระว่า ตัวแปรพยากรณ์ (Predictor) และเรียกตัวแปรตามว่า ตัวแปรเกณฑ์ (Criterion Variable)

2. ตัวแปรพยากรณ์ มีตัวแปรรวมทั้งสิ้น 26 ตัวแปร ประกอบด้วย
 - 2.1. การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ (6 ตัวแปร)
 - 2.1.1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของบริษัท (ITM1)
 - 2.1.2. ความเข้าใจพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของบริษัท (ITM2)
 - 2.1.3. การมีส่วนร่วมใช้กลยุทธ์ทางด้านสารสนเทศให้สอดคล้องกับพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และ กลยุทธ์ของบริษัท (ITM3)
 - 2.1.4. การวางแผนด้านสารสนเทศของบริษัทได้ระบุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่สามารถวัดได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรม (ITM4)
 - 2.1.5. การวางแผนงานทางด้านสารสนเทศส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงาน (ITM5)
 - 2.1.6. คณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดลำดับความสำคัญของการลงทุนในโครงการที่มีความสำคัญโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบริษัท (ITM6)
 - 2.2. การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (20 ตัวแปร)
 - 2.2.1. การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีส่งผลให้บรรลุผลประโยชน์ตามที่บริษัทกำหนดไว้ (ITM7)
 - 2.2.2. การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม (ITM8)
 - 2.2.3. การกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามกระบวนการทางธุรกิจ (ITM9)
 - 2.2.4. กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับกับกลยุทธ์ธุรกิจ (ITM10)
 - 2.2.5. เทคโนโลยีสารสนเทศเอื้ออำนวยและสนับสนุนให้บริษัทสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก (ITM11)
 - 2.2.6. ผู้บริหารระดับสูงให้ความมั่นใจในการตัดสินใจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM12)
 - 2.2.7. การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM13)
 - 2.2.8. การได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงจากการลงทุนและการให้บริการด้านต่างๆที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยเอื้อ (ITM14)

- 2.2.9. ต้นทุน ผลประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความโปร่งใส (ITM15)
 - 2.2.10. การส่งมอบบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (ITM16)
 - 2.2.11. การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน (ITM17)
 - 2.2.12. ความคล่องตัวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM18)
 - 2.2.13. ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน (ITM19)
 - 2.2.14. การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและได้ประโยชน์สูงสุด (ITM20)
 - 2.2.15. การบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าด้วยกันเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจ (ITM21)
 - 2.2.16. การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ เป็นไปตามกำหนด และเป็นไปตามงบประมาณ ความต้องการ และมาตรฐานด้านคุณภาพ (ITM22)
 - 2.2.17. การมีสารสนเทศที่พร้อมนำไปใช้ มีความน่าเชื่อถือ สามารถสนับสนุนการตัดสินใจ (ITM23)
 - 2.2.18. บุคลากรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยคำนึงถึงนโยบายภายในของบริษัทเสมอ (ITM24)
 - 2.2.19. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความสามารถมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน (ITM25)
 - 2.2.20. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความคิดริเริ่มดำเนินการเพื่อพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ (ITM26)
3. ตัวแปรเกณฑ์ ประกอบด้วย ตัวแปร 35 ตัวแปร จำแนกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่
- 3.1. สมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม
 - 3.1.1. ความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นพัฒนาความรู้ความสามารถ
 - 3.1.2. การนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 3.1.3. การให้คำแนะนำผู้อื่นให้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
 - 3.1.4. การพัฒนากระบวนการทำงานหรือวิธีการใหม่ๆ ให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

- 3.1.5. การสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่องค์กร
- 3.2. สมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญ
 - 3.2.1. การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
 - 3.2.2. การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐาน
 - 3.2.3. การสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานและสามารถพัฒนาระบบการทำงาน
 - 3.2.4. การมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และได้รับการยอมรับ
 - 3.2.5. การให้คำแนะนำหรือถ่ายทอดประสบการณ์แก่เพื่อนร่วมงาน
- 3.3. สมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก
 - 3.3.1. การมีทัศนคติที่ดีต่องานที่รับผิดชอบ และเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์และทิศทางขององค์กร
 - 3.3.2. การทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลัง
 - 3.3.3. การประสบผลสำเร็จน้อยในการโน้มน้าว หรือจูงใจให้คนรอบข้างทำงานด้วยความสุข
 - 3.3.4. การให้คำแนะนำในการทำงานอย่างมีความสุขแก่เพื่อนร่วมงาน
 - 3.3.5. ความสำเร็จในการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน
- 3.4. สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นคณะทำงาน
 - 3.4.1. การให้ความสำคัญแก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่ต้องติดต่อประสานงานทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร
 - 3.4.2. การมีส่วนร่วมในการทำงานและให้ความร่วมมือในฐานะสมาชิกที่ดีของคณะทำงาน
 - 3.4.3. การริเริ่มการสร้างความสัมพันธ์ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 3.4.4. การถ่ายทอดกระบวนการ และวิธีการในการสร้างสรรค์ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
 - 3.4.5. การสร้างและบริหารคณะทำงาน จูงใจ และสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่สมาชิกในคณะทำงาน
- 3.5. สมรรถนะหลักด้านความกระตือรือร้น
 - 3.5.1. การปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ
 - 3.5.2. การไม่ย่อท้อต่อปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

- 3.5.3. ความกระตือรือร้นในการยกระดับผลการปฏิบัติงานของตน
- 3.5.4. การวางแผนและกำหนดแนวทางการทำงานแบบเพื่อรุกไปข้างหน้าเพื่อผลสำเร็จของหน่วยงานและองค์กร
- 3.5.5. ความสามารถในการคาดการณ์แนวโน้มหรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น
- 3.6. สมรรถนะหลักด้านบริการด้วยความเต็มใจ
 - 3.6.1. ความภาคภูมิใจต่อการบริการด้วยความเต็มใจ
 - 3.6.2. ความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานอย่างเต็มที่
 - 3.6.3. การติดตามและเอาใจใส่การให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน
 - 3.6.4. การเป็นแบบอย่างที่ดีได้ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ
 - 3.6.5. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการรวมถึงการสร้างภาพลักษณ์และการกำหนดมาตรฐานการบริการของหน่วยงาน
- 3.7. สมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์
 - 3.7.1. การปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่น ในระเบียบปฏิบัติและจริยธรรมในการทำงานอย่างเคร่งครัด
 - 3.7.2. การไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบหรือโยนความผิดพลาดของตนให้ผู้อื่น
 - 3.7.3. การให้คำแนะนำหรือตักเตือนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ
 - 3.7.4. การเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในระเบียบข้อบังคับและจริยธรรมอันดี
 - 3.7.5. การมีมาตรฐานหรือบรรทัดฐานในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สมมติฐานการวิจัย

พัฒนาจากกรอบการวิจัย ได้สมมติฐานรวมทั้งสิ้น 7 สมมติฐาน ดังนี้

H₁: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

H₂: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญ

H₃: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก

H₄: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นคณะทำงาน

H₅: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านความกระตือรือร้น

H₆: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านบริการด้วยความเต็มใจ

H₇: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์

เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพัฒนาแล้วเสร็จ ได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยง (Validity) ทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงเนื้อหา ผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญผู้วิจัยได้นำไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC หรือ Index of Item Objective Congruence) ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ .87 ซึ่งมีค่า IOC เกิน .50 สรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงเนื้อหา (Rovinelli, 1997) จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่มีความเที่ยงแล้วไปทดลองใช้กับตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างของงานวิจัยนี้จำนวน 30 คน แล้วนำคำตอบไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) ด้วยวิธีการของ Cronbach (1951) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .92 ซึ่งมีค่าระหว่าง .71–1.00 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นระดับสูง สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ (Garrett, 1979) แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ สถานภาพทางเพศ ระดับการศึกษา สาขาวิชาชีพ อายุงาน ระดับปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการทำงานประจำ ประสบการณ์การฝึกอบรมเพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ตามรูปแบบ Likert's Scale ซึ่งเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's Scale ซึ่งเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรวิจัยในครั้งนี้มีจำนวน 150 คน ผู้วิจัยจึงใช้สูตร Yamane (1973) ในการคำนวณขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 109 คน ณ ระดับความเชื่อมั่น $95\pm 5\%$ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวอย่างเพื่อเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยตารางเลขสุ่ม (Random Table) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 97.25

ข้อค้นพบจากการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณทางลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานบริษัทไอทีเทคโนโลยีแอนดรอยด์มาร์ทติ้ง จำกัด) จำแนกเป็นพนักงานชายจำนวน 57 คน (ร้อยละ 53.77) พนักงานหญิงจำนวน 49 คน (ร้อยละ 46.23) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.72) รองลงมาได้แก่พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 29.25) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 16.04) รูปแบบการทำงานส่วนใหญ่ทำงานในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 40.57) รองลงมาคือระดับเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 27.36) ระดับหัวหน้างาน (ร้อยละ 18.87) และระดับผู้บริหาร (ร้อยละ 13.21) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 24.50) พนักงานส่วนมากร่วมงานกับบริษัทมาแล้ว 3-5 ปี และทำงานในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 40.57) รองลงมาคือระดับเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 27.36) ระดับหัวหน้างาน (ร้อยละ 18.87) และระดับบริหาร (ร้อยละ 13.21) มีประสบการณ์การทำงานก่อนร่วมงานกับบริษัทระหว่าง 1-5 ปี มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุนการทำงานเป็นประจำเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.20) และในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ระหว่าง 1-2 ครั้ง และมีผู้เข้ารับการอบรมมากที่สุดถึง 40 ครั้ง และที่น่าสนใจคือมีผู้ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเลยถึง ร้อยละ 42.45

ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน ผู้วิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในการพัฒนาตัวแบบ (สมการ) อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน โดยใช้วิธี Stepwise ในการคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการ ซึ่งในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทดสอบข้อตกงเบี่ยงต้นตามลำดับ ดังนี้

1. พิจารณามาตรวัดของตัวแปรพยากรณ์และตัวเกณฑ์ว่ามีมาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval) หรือไม่ ในกรณีที่พบว่าตัวแปรพยากรณ์บางตัวมีมาตรวัดเป็นนามบัญญัติ (Nominal) หรือเรียงอันดับ (Ordinal) ผู้วิจัยได้แปลงมาตรวัดตัวแปรดังกล่าวเป็นมาตรวัดแบบอันตรภาคด้วยการสร้างตัวแปรหุ่นขึ้นมาแล้วใช้ตัวแปรหุ่นนั้นแทนตัวแปรเดิม
2. ทดสอบว่าตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์มีการสุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
3. ทดสอบการเกิดความสัมพันธ์กันเอง หรือ สภาวะร่วม (Multicollinearity) ของตัวแปรพยากรณ์ ซึ่งจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง
4. ทดสอบความสัมพันธ์ภายในของข้อมูล (Autocorrelation) ซึ่งจะต้องไม่มีความสัมพันธ์ภายในของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง
5. ทดสอบความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ ซึ่งจะต้อง
 - 5.1. มีการแจกแจงแบบปกติ
 - 5.2. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์
 - 5.3. มีความแปรปรวนคงที่

ผลการทดสอบสมมุติฐาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 1

H₀: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

H₁: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE _b	β	t	p-value
ITM19	.379	.102	.366	3.705	.000
ITM25	-.159	.068	-.199	-2.329	.022
ITM14	.238	.115	.204	2.073	.041
ค่าคงที่ = 2.736; SE _{est} = ±1.013 R = .517; R ² = .267; F = 12.407; p-value = .000					

จากตารางที่ 2 พบว่า R² มีค่าเท่ากับ .267 อธิบายได้ว่าการจัดการเทคโนโลยีใน 3 ด้าน (ITM19, ITM25, ITM14) สามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมได้ร้อยละ 26.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value=.000) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 1.013 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) พบว่า ITM19 สามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมได้สูงสุด สมการพยากรณ์ที่ 1 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\begin{array}{l}
 \text{การเรียนรู้} \\
 \text{และนวัตกรรม}
 \end{array}
 = 2.736 + .379(\text{ITM19}) - .159(\text{ITM25}) + .238(\text{ITM14}) \dots\dots\dots (1)$$

จากสมการที่ 1 อธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน มีค่าเป็น 0 จะมีอิทธิพลต่อสมรรถนะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมที่ระดับ 2.736 เมื่อ ITM19 และ ITM14 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย

จะทำให้สมรรถนะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมเพิ่มขึ้น .379 และ .238 หน่วย ตามลำดับ เมื่อ ITM25 ลดลง 1 หน่วย จะทำให้ สมรรถนะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมลดลง .159 หน่วย

สมมุติฐานที่ 2

H_0 : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญ

H_1 : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญ

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE _b	β	t	p-value
ITM19	.313	.087	.323	3.584	.001
ITM8	.340	.097	.316	3.511	.001
ITM26	-.152	.069	-.183	-2.216	.029
ค่าคงที่ = 2.704; SE _{est} = ± .923					
R = .555; R ² = .309; F = 15.171; p-value = .000					

จากตารางที่ 3 ค่า R² เท่ากับ .309 อธิบายได้ว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน ITM19, ITM25 และ ITM14 สามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญได้ร้อยละ 30.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = .000) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .923 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ พบว่า ITM8 สามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญได้สูงสุด สมการพยากรณ์ที่ 2 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\text{ความเชี่ยวชาญ} = 2.704 + .313(\text{ITM19}) + .340(\text{ITM8}) - .152(\text{ITM26}) \dots\dots\dots (2)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญที่ระดับ 2.704 เมื่อ ITM19 และ ITM8 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น .313 และ .349 หน่วย ตามลำดับ เมื่อ ITM26 ลดลง 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญลดลง .152 หน่วย

สมมุติฐานที่ 3

H_0 : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก

H_1 : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE _b	β	t	p-value
ITM17	.368	.094	.381	3.897	.000
ITM20	.335	.100	.322	3.335	.001
ITM18	.159	.049	.265	3.264	.002
ITM22	-.171	.067	-.217	-2.567	.012
ค่าคงที่ = 1.774; SE _{est} = \pm .815					
R = .628; R ² = .394; F = 16.442; p-value = .000					

จากตารางที่ 4 พบว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน (ITM17, ITM20, ITM18, ITM22) มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก (R²=.394) สามารถพยากรณ์ทัศนคติเชิงบวกได้ร้อยละ 39.4 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ \pm .815 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอย

ของการพยากรณ์ (b) พบว่า ITM17 และ ITM20 สามารถพยากรณ์สมรรถนะดังกล่าวได้สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมการพยากรณ์ที่ 3 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\widehat{\text{ทัศนคติเชิงบวก}} = 1.774 + .368(\text{ITM17}) + .335(\text{ITM20}) + .159(\text{ITM18}) - .171(\text{ITM22}) \dots (3)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก ที่ระดับ 1.774 เมื่อ ITM17, ITM20, ITM18 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงบวกเพิ่มขึ้น .386, .335, และ .159 หน่วย ตามลำดับ เมื่อ ITM22 ลดลง 1 หน่วย จะทำให้ สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงบวกลดลง .171 หน่วย

สมมุติฐานที่ 4

H₀: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงาน

H₁: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงาน

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการ ทำงานเป็นคณะทำงาน

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE _b	β	t	p-value
ITM17	.406	.611	.418	3.894	.000
ITM20	.344	.104	.340	3.391	.001
ITM2	.178	.072	.199	2.483	.015
ITM15	-.201	.092	-.215	-2.194	.031
ค่าคงที่ = 1.556; SE _{est} = ± .352					
R = .613; R ² = .376; F = 15.231; p-value = .000					

ตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 ด้าน (ITM17, ITM20, ITM2, ITM15) มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นคณะทำงาน ($R^2=.376$) สามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงานได้ร้อยละ 37.6 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ $\pm .352$ เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ พบว่า ITM17 สามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงานได้สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมการพยากรณ์ที่ 4 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\begin{array}{l} \text{การทำงานเป็น} \\ \text{คณะทำงาน} \end{array} = 1.556 + .406(\text{ITM17}) + .344(\text{ITM20}) + .178(\text{ITM2}) - .201(\text{ITM15}) \dots\dots (4)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงานที่ระดับ 1.556 เมื่อ ITM17, ITM20, ITM2 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงานเพิ่มขึ้น .406, .344, และ .178 หน่วย ตามลำดับ เมื่อ ITM15 ลดลง 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงานลดลง .201 หน่วย

สมมุติฐานที่ 5

H_0 : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านความกระตือรือร้น

H_1 : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลการพัฒนาสมรรถนะด้านความกระตือรือร้น

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความกระตือรือร้น

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE _b	β	t	p-value
ITM20	.414	.095	.396	4.336	.000
ITM12	.297	.090	.323	3.319	.001
ITM5	.122	.056	.187	2.168	.032
ค่าคงที่ = 1.377; SE _{est} = ± .874 R = .591; R ² = .349; F = 18.266; p-value = .000					

ตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 ด้าน (ITM20, ITM12, ITM5) มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความกระตือรือร้น ($R^2=.349$) สามารถพยากรณ์สมรรถนะดังกล่าวได้ร้อยละ 34.9 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ±.874 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ พบว่า ITM20 สามารถพยากรณ์ได้สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมการพยากรณ์ที่ 5 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\text{ความกระตือรือร้น} = 1.377 + .414(\text{ITM20}) + .297(\text{ITM12}) + .122(\text{ITM5}) \dots (5)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน (ITM20, ITM12, ITM5) มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะหลักด้านความกระตือรือร้นที่ระดับ 1.377 เมื่อ ITM20, ITM12, ITM5 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านความกระตือรือร้นดังกล่าวเพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน .414, .297 และ .122 หน่วย ตามลำดับ

สมมุติฐานที่ 6

H_0 : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านบริการด้วยความเต็มใจ

H_1 : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลการพัฒนาสมรรถนะด้านบริการด้วยความเต็มใจ

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการบริการด้วยความเต็มใจ

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE _b	β	t	p-value
ITM20	.444	.101	.417	4.412	.000
ITM12	.190	.089	.202	2.142	.035
ค่าคงที่ = 2.273; SE _{est} = \pm .923 R = .544; R ² = .296; F = 21.621; p-value = .000					

จากตารางที่ 7 พบว่ามีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 ด้าน (ITM20 และ ITM12) มีอิทธิพลต่อการบริการด้วยความเต็มใจ ($R^2 = .296$) สามารถพยากรณ์การบริการด้วยความเต็มใจได้ร้อยละ 29.6 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ $\pm .923$ เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ (b) พบว่า ITM20 สามารถพยากรณ์ได้สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมการพยากรณ์ที่ 6 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\begin{array}{l}
 \text{บริการด้วย} \\
 \text{ความเต็มใจ}
 \end{array}
 = 2.273 + .444(\text{ITM20}) + .190(\text{ITM12}) \dots\dots\dots (6)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 2 ด้าน (ITM20 และ ITM12) มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะหลักด้านการบริการด้วยความเต็มใจ ที่ระดับ 2.273 เมื่อ ITM20 และ ITM12 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะหลักด้านการบริการด้วยความเต็มใจเพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน .444 และ .190 หน่วย ตามลำดับ

สมมุติฐานที่ 7

H_0 : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านความซื่อสัตย์

H_1 : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลการพัฒนาสมรรถนะด้านความซื่อสัตย์

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE _b	β	t	p-value
ITM17	.280	.121	.256	2.318	.022
ITM20	.277	.126	.243	2.204	.030
ค่าคงที่ = 2.917; SE _{est} = \pm 1.051					
R = .446; R ² = .199; F = 12.819; p-value = .000					

ตารางที่ 8 ชี้ให้เห็นว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน ITM17 และ ITM20 มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์ (R² = .199) สามารถพยากรณ์สมรรถนะดังกล่าวได้ร้อยละ 19.9 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ \pm 1.051 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ (b) พบว่าทั้ง ITM17 และ ITM20 สามารถพยากรณ์ได้ ในระดับไม่แตกต่างกันมากนัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมการพยากรณ์ที่ 7 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\text{ความซื่อสัตย์} = 2.917 + .280(\text{ITM17}) + .177(\text{ITM20}) \dots\dots (7)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีทั้ง 2 ด้าน (ITM17 และ ITM20) มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะด้านความซื่อสัตย์ที่ระดับ 2.917 เมื่อ ITM17 และ ITM20 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์เพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน .280 และ .177 หน่วย ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาทั้ง 7 สมการข้างต้นจะพบว่า มีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 13 ด้าน ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการพยากรณ์อิทธิพล ได้แก่

- 1) ความเข้าใจพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของบริษัท (ITM2)
- 2) การวางแผนงานทางด้านสารสนเทศส่งผลกระทบต่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน (ITM5)
- 3) การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม (ITM8)
- 4) ผู้บริหารระดับสูงให้ความมั่นใจในการตัดสินใจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM12)
- 5) การได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงจากการลงทุนและการให้บริการด้านต่างๆ ที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยเอื้อ (ITM14)
- 6) ต้นทุน ผลประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทมีความโปร่งใส (ITM15)
- 7) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน (ITM17)
- 8) ความคล่องตัวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM18)
- 9) ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน (ITM19)
- 10) การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด (ITM20)

- 11) การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ เป็นไปตามกำหนด และเป็นไปตามงบประมาณ ความต้องการ และมาตรฐานด้านคุณภาพ (ITM22)
- 12) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความสามารถมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน (ITM25)
- 13) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความคิดริเริ่มดำเนินการเพื่อพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ (ITM26)

จึงสรุปได้ว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 13 ด้าน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทบริษัทโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ทั้ง 7 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยที่มีมาก่อนหน้านี้ อาทิ ITM2 และ ITM5 เป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Faryabi, Fazlzadeh, Zahedi, & Darabi (2012) ที่ชี้ให้เห็นว่ากลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามกระบวนการทางธุรกิจ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินการทางธุรกิจเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการกำหนดกลยุทธ์ระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจจะส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินการธุรกิจ และทำให้บริษัทสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ (สาโรช วิรัตน์พรกุล, 2555) และ Haes, Haest, & Grembergen (2010) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญอย่างจริงจังและเข้มงวดกับการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจจะสามารถจัดวางตำแหน่งทางการตลาดของบริษัทได้เหนือคู่แข่ง

นอกจากนี้ การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี (ITM8, 12, 14-15, 17-20, 22, และ 25-26) เป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ursacescu (2014) ที่ชี้ว่าการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องให้ความสำคัญกับการจัดเทคโนโลยีดังกล่าวให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ และ Ghobakhloo, Hong, Sabouri, & Zulkifli (2012) ได้ตอบย้ว่านอกจากความสอดคล้องดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารและพนักงานต้องมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และต้องฝึกอบรมพนักงานความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งอาจจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาให้ครอบคลุมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในทุกภาคอุตสาหกรรม (Sectors) และให้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบ และควรเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึก รวมทั้งใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติในรูปแบบอื่น อาทิ การวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant Analysis) และ/หรือเทคนิคการพัฒนาโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modelling หรือ SEM)

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ ผศ. ดร.โกวิท รพีพิศาล ผศ. ดร.สุทธิดี จันทวงษ์โส และหัวหน้าฝ่าย HRD บริษัทโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยง ทั้งในเชิงโครงสร้างและเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานบริษัทโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณคณะกรรมการบริษัทเป็นอย่างสูงที่สนับสนุนให้มีการวิจัยในครั้งนี้

.....

บรรณานุกรม

- กมล สอนนวัชต์. (2554). *IT governance: How to success?* เอกสารประกอบการสัมมนา *IT governance : How to success?* เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งประเทศไทย. นนทบุรี : ม.ป.พ.
- บริษัทลีไอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้งจำกัด. (2559). *สมรรถนะหลักของพนักงาน*. นนทบุรี : ม.ป.พ.
- พรณี สวนเพลง. (2555). *ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- มนู อรดีดลเชษฐ์. (2557). *บทบาทของ Enterprise Architecture กับ Service Science ในการจัดการธุรกิจยุคใหม่ ตอนที่ 3*. ictandservices.blogspot.com. สืบค้น 14 พฤษภาคม, 2557. จาก <http://ictandservices.blogspot.com/2014/05/>
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2548). *องค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริหารความรู้ = Learning Organization and Knowledge Management*. กรุงเทพมหานคร: อริยชน.
- สาโรช วิรัตน์พรกุล. (2555). *การศึกษามลกระทบของความสอดคล้องกันระหว่างกลยุทธ์ทางด้านธุรกิจและการพัฒนาระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุรัชย์ พรหมพันธุ์. (2554). *ข้ามหละสมรรถนะเพื่อการพัฒนา Competency*. กรุงเทพมหานคร: ปัญญาชน.
- อาภรณ์ ภูวิทยพันธ์. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของ competency ตอนที่ 1 : HR Center ความรู้ด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์ครบวงจร*. สืบค้น 28 เมษายน, 2560. จาก http://www.hrcenter.co.th/file/columns/f_20170426_175425.pdf.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: a model for effective performance*. New York : John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Faryabi, M., Fazlzadeh, A., Zahedi, B., & Darabi, H. A. (2012). Alignment of business and it and its association with business performance: the case of Iranian firms. *Journal of Business & Management*, 1(1), 15-28.
- Garrett, H. E. (1979). *Statistics in psychology and education* (9th Indian Reprint ed.). Bombay : Valks, Feffer and Simons.
- Ghobakhloo, M., Hong, T. S., Sabouri, M. S., & Zulkifli, N. (2012). Strategies for successful information technology adoption in small and medium-sized enterprises. *MDPI*, 3(1), 36-67.
- Haes, S. D., Haest, R., & Grembergen, W. V. (2010). *IT governance and business-IT alignment in SMEs* . Retrieved November 10, 2016, from ISACA: <http://www.isaca.org/Journal/archives/2010/Volume-6/Documents/jpdf1006-it-governance-and.pdf>
- Henderson, J. C., & Venkatraman, H. (1993). Strategic alignment : Leveraging information technology for transforming organizations. *IBM Systems Journal*, 32(1), 472-484. Retrieved April 6, 2010, from doi:10.1147/SJ.1999.5387096
- Henderson, V. (1999). Strategic alignment: Leveraging information technology for transforming organizations. *IBM Systems Journal*, 38(2-3), 472-484.
- ISACA. (2012). COBIT5 Enabling Processes. Rolling Meadows, Il.: n.p.
- Larsen, M., Pedersen, M., & Andersen, K. V. (2006). IT governance : reviewing 17 IT governance tools and analysing the case of Novozymes A/S System Sciences, 2006. HICSS '06. *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference*, (pp. 1-11). Kauia, HI.: n.p.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lee, J., Lee, Y., Na, J., & Baek, E. (2007). Gap analysis between recognition and implementation for IT governance in Korea. *International Conference on Convergence Information Technology 2007* (pp. 1349-1354). Gyeongju, South Korea : IEEE Xplore.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- McKeen, J. D., & Smith, H. A. (2003). *Making IT happen: critical issues in IT management*. New York : John Wiley & Sons.
- Rovinelli, R. J. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 49-60.
- Ursacescu, M. (2014). Assessing the maturity level of information technology management process in a Romanian Company. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 18(3), 201-212.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York : Harper & Row.