

ภาวะผู้นำขององค์กร นวัตกรรมจัดการและความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจเทคโนโลยี สารสนเทศในประเทศไทย

Leadership, Innovative Management and Employee Engagement Effect to Efficiency of Information Technology Business in Thailand

สุรเชษฐ์ สุชัยยะ*

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
1) ระดับของภาวะผู้นำขององค์กร นวัตกรรมจัดการ
และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย
2) ความสัมพันธ์ของ ภาวะผู้นำขององค์กร นวัตกรรม
จัดการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มี
ผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศใน
ประเทศไทย แบบของการวิจัยและพัฒนา โดยการผสม
ผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้
ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ
พนักงานในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 10 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก
วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคแบบ 3 เสา
(Triangle) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการ

วิเคราะห์เชิงเนื้อหา ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณประชากร
คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 35,000 คน
กลุ่มตัวอย่าง พนักงานและผู้ประกอบการ ผู้บริหารใน
ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 412 คน วิธีการสุ่ม
ตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random
sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม LISREL Version 8.72
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติพรรณนา
ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดค่าเฉลี่ย
($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:
S.D.) สามารถดูค่าที่ Outlier ตรวจสอบที่ ค่าเฉลี่ย
($\bar{X}$) ซึ่งต้องมีค่าสูงกว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation: S.D.) และการวิเคราะห์สมการ

* วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โครงสร้างเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรพหุ ซึ่งรวมเอาการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (multiple regression) ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับของตัวแปรที่ทำการศึกษาในแบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่า ตัวแปรนวัตกรรมการจัดการ มีค่าสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ภาวะผู้นำขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ประสิทธิภาพธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลด้วยการพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าตัวแปรความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรข้อมูลมีการกระจายตัวมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .50 รองลงมาคือภาวะผู้นำขององค์กร มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .45 นวัตกรรมการจัดการ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .41 และประสิทธิภาพธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .39 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมการจัดการ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและประสิทธิภาพธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก สำหรับ นวัตกรรมการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก อย่างไรก็ตาม นวัตกรรมการจัดการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแต่ประการใด โดยแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมีค่า $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.97$, $Chi-Square = 34.10$, degree of freedom = 26 และ $RMSEA = 0.028$

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำขององค์กร / นวัตกรรมการจัดการ / ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร / ประสิทธิภาพธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) level of leadership of organization, management innovation and commitment of employees to the organization affecting effectiveness of information technology business in Thailand, 2) relationship of leadership of organization, management innovation and commitment of employees to the organization affecting effectiveness of information technology business in Thailand. This research used the mixed method by using quantitative and qualitative research. In quantitative research, the sample group consisted of 412 employees and entrepreneurs in executive level in information technology business by simple random. The research tool was questionnaire. The data were analyzed by descriptive statistics and multiple regression analysis. In qualitative research, the research tool was in-depth interview. Research data were collected from ten employees in information technology business. The data were analyzed by using triangulation technique. As a result study, it was found that: 1) in the level of variables for study in structural equation model, management innovation had the highest value, at a high level. The lower levels were leadership of organization, and commitment of employees, respectively. 2) leadership of change had relationship with

management innovation, commitment of employees to the organization, and effectiveness of information technology business with statistical significance at level of 0.05, and the relationship was positive. Management innovation had relationship with effectiveness of information technology business and commitment of employees to the organization had relationship with effectiveness of information technology business. However, management innovation did not have relationship with commitment of employees to the organization. The structural equation model corresponds to empirical information at acceptable level.

Keywords: Organization leadership / Innovative Management / Employee Engagement Effect to Organization / Efficiency of Information Technology Business

บทนำ

ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) มีความสำคัญต่อธุรกิจและชีวิตประจำวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คักยภาพอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยที่ต้องการจะเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมสารสนเทศ สนามบินเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยที่แนวคิดการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทยมีมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งองค์กรอิสระต่าง ๆ ที่เข้ามาสนับสนุน รวมไปถึงการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในช่วงที่ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่การร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic

Community : AEC) ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยมีการตื่นตัวต่อการเตรียมตัวเกี่ยวกับ AEC อยู่ในอันดับรั้งท้ายในกลุ่มประเทศสมาชิกหากมองผลกระทบต่างๆ เพื่อกำหนดสิ่งที่ควรต้องเตรียมพร้อมกัน ทั้งในแวดวงบุคลากรทางการศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการทำงานของวิศวกรเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนา ก่อสร้าง ผลิต ตรวจสอบ ติดตั้ง สินค้า บริการ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบ หรือบริการบุคลากรซึ่งต้องใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปพัฒนาสินค้าหรือบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองธุรกิจระดับภูมิภาคปัญหาเกี่ยวกับพนักงานที่มีศักยภาพภายในองค์กรต่างๆ จะมีมากขึ้น ในขณะที่จำนวนพนักงานที่มีศักยภาพในตลาดแรงงานจะมีน้อยลง (พิษณุ คนองชัยยศ, 2555)

โดยผลการสำรวจของบริษัท ฮิววิต แอสโซซิเอตส์ จำกัด (Hewitt Associates) ที่ปรึกษาด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลสำรวจบริษัทต่าง ๆ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า ในปี 2553 องค์กรยังคงต้องเตรียมความพร้อมในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง ผลการสำรวจประจำปี มี.ค. - เม.ย. ปี 2553 พบว่า บริษัทต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มองว่าทิศทางธุรกิจยังคงมีแนวโน้มในทางบวกกว่าร้อยละ 90 ซึ่งสาเหตุมาจากเสถียรภาพในการดำเนินธุรกิจ และผลประกอบการที่ดีขึ้นสำหรับประเด็นที่บริษัทต่าง ๆ กังวลมากที่สุดในปีนี้เป็นคือ การจูงใจพนักงานที่มักจะแสวงหาโอกาสการทำงานใหม่ๆ ให้ยังอยากทำงานกับบริษัทเหมือนเดิมต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่การหาพนักงานที่มีความสามารถมาทำงานกับบริษัทมีความยากลำบากมากขึ้น ช่วง 2 ปีที่ผ่านมาผลการสำรวจพบว่า บริษัทที่เข้าร่วมการสำรวจประมาณร้อยละ 40 ในปี 2553 อัตราการลาออกของพนักงานในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จะสูงขึ้น บริษัทต่าง ๆ ในประเทศสิงคโปร์มากกว่าร้อยละ

50 คาดว่าจะมีอัตราการลาออกเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา (กรุงเทพมหานคร, 2553) อย่างไรก็ตาม พนักงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศมีอัตราการลาออกเป็นอันดับที่ 3 รองจากธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจบริหารทางการเงิน ในอัตราร้อยละ 12 ทั้งนี้หลายองค์กรได้ลดมาตรฐานต่างๆ ที่มุ่งใจให้พนักงานทำงานกับองค์กรให้น้อยลงในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ หรือไม่มีความต้องการลาออกของพนักงาน แต่บริษัทยังไม่สามารถวางใจได้จึงควรหันมาทบทวนแนวทางการจูงใจพนักงานอย่างเร่งด่วน มิเช่นนั้นการเกิดความเสี่ยงที่จะสูญเสียพนักงานคนสำคัญเมื่อตลาดแรงงานกลับมาสู่ภาวะปกติ ช่วงสองปีที่ผ่านมาเป็นที่น่าสังเกตว่าในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีการเลิกจ้างพนักงานค่อนข้างมาก โดยร้อยละ 40 ของบริษัทที่เข้าร่วมการสำรวจได้ลดจำนวนพนักงานลงประมาณ 10% ส่งผลกระทบ 2 ประการ คือ ประการแรกบริษัทที่เลิกจ้างพนักงานในปีที่ผ่านมาไม่สามารถตอบสนองต่อสภาวะเศรษฐกิจที่กำลังกระเตื้องขึ้นมาอย่างรวดเร็ว ประการที่สอง พนักงานที่มีศักยภาพภายในองค์กรนั้นจะมีมากขึ้น ขณะที่จำนวนพนักงานที่มีศักยภาพในตลาดแรงงานมีน้อยลง การสรรหาพนักงานใหม่จึงต้องเป็นพนักงานที่มาจากบริษัทคู่แข่ง ทำให้ปีนี้เป็นปีที่ท้าทายสำหรับแวดวงบริหารบุคคล สำหรับสาเหตุหลักที่ทำให้พนักงานลาออกทั้งที่เป็นเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และ เจเนอเรชั่นวาย ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทนไม่ทัดเทียมกับตลาด โอกาสก้าวหน้ามีจำกัด และเหตุผลส่วนตัว แต่ถ้าเป็นเหตุผลเฉพาะคนในเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ก็คือ การจ่ายค่าตอบแทนภายในไม่เสมอภาคกัน หัวหน้างานและลักษณะงานไม่น่าสนใจ ส่วนสาเหตุหลักของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย คือ ไม่ได้รับการยกย่องชมเชย และออกไปศึกษาต่อ เมื่อเป็นเช่นนี้บริษัทต่างๆ จึงได้กำหนดแนวทางมาเพื่อใช้แก้ปัญหาการลาออกของพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่เป็นกำลังสำคัญของบริษัท ดังนี้ 1) การเสนอโอกาสก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

ให้กับพนักงานที่มีความสามารถโดดเด่น 2) การมอบหมายภารกิจที่ต่างประเทศให้กับพนักงานที่มีความสามารถโดดเด่น 3) โครงการพี่เลี้ยง (Mentorship Programmers) 4) การกำหนดแผนพัฒนาในระยะ 3-5 ปี สำหรับพนักงานแต่ละคน เป็นที่น่าสังเกตว่าบริษัทที่ใส่ใจต่อความต้องการของพนักงาน ส่วนมากเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ จากการสำรวจยังพบอีกด้วยว่าการกำหนดแผนพัฒนาให้กับพนักงานที่มีความสามารถโดดเด่นเป็นสิ่งที่หลาย ๆ องค์กรนิยมทำกันมาก ในปัจจุบันพบว่าบริษัทที่เข้าร่วมการสำรวจประมาณร้อยละ 60-70 ได้มีการกำหนดตัวพนักงานที่มีความสามารถโดดเด่นจากปกติจำนวนพนักงานที่ได้รับการคัดสรรว่าเป็นพนักงานที่มีความสามารถโดดเด่นจะมีประมาณร้อยละ 10 ของพนักงานทั้งหมด ทั้งนี้ตั้งแต่เดือนกันยายนที่ผ่านมา บริษัทอิววิฯ ได้ทำการสำรวจหลายครั้งที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มการจ่ายค่าตอบแทนในปี 2553 จากการสำรวจครั้งล่าสุดยังพบอีกด้วยว่าบริษัทต่างๆ คาดว่าจะมีค่าตอบแทนที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2552 อยู่ที่ร้อยละ 4 คาดว่าอัตราการขึ้นเงินเดือนของไทยปี 2553 อยู่ที่ประมาณร้อยละ 5.4 (ผู้จัดการออนไลน์, 2553)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ภาวะผู้นำขององค์กร นวัตกรรมจัดการ และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย โดยที่ Dehning, Richardson & Stratopoulos (2004) ศึกษาการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสร้างความแข็งแกร่งในองค์กร พบว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบที่ซับซ้อนและมีความหลากหลาย การลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างคุณค่าในองค์กร บริษัทที่ลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาทั้งขนาดของธุรกิจ ระยะเวลาและความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีนั้น จะมีผลกระทบ

ต่อบริษัทที่มีลักษณะพิเศษในการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและความสัมพันธ์ต่อคุณค่าของบริษัท โอกาสของการเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทและข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่ได้จากการลงทุน สามารถทำให้เกิดความสามารถในการทำกำไรของบริษัทเพิ่มขึ้นมากขึ้น ส่วน Aydin & Ceylan, (2009) พบว่าประสิทธิผลส่งผลให้พนักงานในองค์กรพึงพอใจมุ่งไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า (Olowokudejo, Aduloju, & Oke, 2011) และผลประโยชน์ทางการเงินและการเติบโตขององค์กร โดยมีตัวแปรภาวะผู้นำซึ่งประกอบไปด้วยภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป Bass, 1985; Yukl, 1989a, b อ้างถึงใน Xiao-Ping Chen and Jiing-Lih Fahr, 2001, p. 101) แนวคิดภาวะผู้นำขององค์กรผู้นำทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร มีความจำเป็นต้องสร้างพลังของคนในองค์กร และรักษาคำสัญญาเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการขององค์กร (Sarros, Cooper & Santora, 2011) ภาวะผู้นำจะมุ่งไปสู่การเพิ่มผลผลิตบนกระบวนการและเป้าหมาย โดยพฤติกรรมของผู้นำแบบและภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตในการทำงาน ตลอดจนทำให้พนักงานต้องการที่จะเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้ลดอัตราการลาออกของพนักงานในองค์กรด้วย สำหรับตัวแปรนวัตกรรมจัดการจะพบว่า ปัจจุบันนี้สภาพแวดล้อมธุรกิจของบริษัท ไม่ได้อยู่ที่ส่วนแบ่งตลาดและกำไรในระยะยาวเท่านั้น แต่ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันคือ การวางกลยุทธ์และการพัฒนานวัตกรรมในองค์กรได้ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของธุรกิจ (Doyle & Bridgewater, 1988 อ้างถึงใน Goyal, & Pitt, 2007, p.48) และตัวแปรความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกต่อการเพิ่มผลผลิต เพิ่มกำไร ลดการลาออกของพนักงาน ความปลอดภัยและความพึงพอใจของ

ลูกค้า (Buckingham and Coffman, 1999 อ้างถึงใน Whittington & Galpin, 2010, 15) และยังเกี่ยวข้องกับการจ่ายส่วนบุคคลและเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Harter et al., 2002, p. 269 อ้างถึงใน Whittington & Galpin, 2010, 15) จากการทบทวนวรรณกรรมตัวแปรดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ทราบตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของธุรกิจเทคโนโลยีและสารสนเทศ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการวางแผนทรัพยากรมนุษย์และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำขององค์กร นวัตกรรมจัดการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำขององค์กร นวัตกรรมจัดการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. แบบของการวิจัยผสมผสาน
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ พนักงานและผู้ประกอบการ ผู้บริหารในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ประชากร ได้แก่ ผู้ที่ประกอบอาชีพในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 35,000 คน

พนักงานและผู้ประกอบการ ผู้บริหารในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 412 คน โดยวิธีเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จำแนกตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

4.1 เครื่องมือเชิงคุณภาพ

1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews)

4.2 เครื่องมือเชิงปริมาณ

1) แบบสอบถาม (Questionnaire)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จำแนกตามระเบียบวิจัยดังนี้

5.1 เชิงคุณภาพ

1) การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จะทำภายหลังการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณแล้ว โดยก่อนทำการวิจัยเชิงคุณภาพในภาคสนาม ผู้วิจัยจะทำการวางแผนสัมภาษณ์แบบเชิงลึก โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะจง (purposive sampling) จากพนักงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 10 ราย ส่วนการวางแผนสัมภาษณ์ได้จัดเตรียมประเด็นคำถามแบบมีโครงสร้างไว้แล้ว เพื่อใช้เป็นแนวทางที่จะได้รับข้อมูลด้านที่ต้องการและใช้เวลากับผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างมีคุณค่าที่สุด โดยระหว่างการการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้บันทึกเสียงและจดบันทึกเอาไว้

5.2 เชิงปริมาณ

1) ผู้วิจัยใช้พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ (unit of analysis) โดยขอหนังสือเพื่อขออนุญาตในการดำเนินการเข้าไปเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ต่อจากนั้นได้ขอความร่วมมือจากธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย โดยการขออนุญาตและความอนุเคราะห์ในการเข้าไปดำเนินการ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามไปทาง E-mail และอีกส่วนหนึ่ง ส่งโดยตรงให้กับสถานประกอบการและขอความร่วมมือให้กลุ่มตัวอย่างตอบกลับแบบสอบถามเข้ามาภายใน 4 สัปดาห์

6. การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำแนกตามระเบียบวิจัยดังนี้

6.1 เชิงคุณภาพ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาสนับสนุนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณทั้งในกรณีที่เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเป็นและไม่เป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคแบบ 3 เล้า (Triangle) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมียอมปล่อยให้อคติของผู้วิจัยเข้าไปเกี่ยวข้องกับข้อมูลและทำการมองข้อมูลที่ได้ในลักษณะของภาพรวมทั้งหมดโดยไม่แยกส่วน (Holistic) แล้วทำการตีความหมายที่ได้จากถ้อยคำอย่างเป็นระบบ (Interpretation approaches)

6.2 เชิงปริมาณ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้ดำเนินการตรวจสอบระดับของตัวแปรเชิงประจักษ์ (Observation Variable) และตัวแปรแฝง (Latent Variable) ที่ทำการศึกษาในแบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลทั่วไป แล้วดำเนินการตรวจสอบความตรงโดยพิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำขององค์กร นวัตกรรมการจัดการ และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทยที่พัฒนาขึ้นมา เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวม ของตัวแปรเชิงสาเหตุในแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย

6.3 สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย () และค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สามารถดูค่าที่ Outlier ตรวจสอบที่ ค่าเฉลี่ย () ซึ่งต้องมีค่าสูงกว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2) เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model, SEM) ด้วยโปรแกรม LISREL Version 8.72

สรุปผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำขององค์กร นวัตกรรมจัดการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย พบว่า ระดับของตัวแปรที่ทำการศึกษาในแบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่า ตัวแปรนวัตกรรมจัดการ มีค่าสูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ภาวะผู้นำขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ประสิทธิภาพธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรภาวะผู้นำขององค์กร นวัตกรรมจัดการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงประจักษ์ทุกคู่ที่ได้ทำการศึกษาในแบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลพบว่าตัวแปรเชิงประจักษ์แต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันทั้งในทิศทางบวกอยู่ระหว่าง .228 - .843 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่ามีตัวแปรเชิงประจักษ์จำนวน 1 คู่ที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกเกิน .80 ได้แก่ 1) ความผูกพันทางด้านความรู้สึก (com-a) กับความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (com-b) มีความสัมพันธ์กันที่ระดับ .843 ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหา

ตัวแปรเชิงประจักษ์มีความสัมพันธ์กับสูงจนเกินไป Multicollinearity (ค่า r ไม่เกิน .80) แต่ก็ยังนับว่าค่าของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงไม่ถึงร้อยละ 5 ของคู่ความสัมพันธ์ทั้งหมด ในภาพรวมแล้วค่าความสัมพันธ์มากกว่าร้อยละ 90 มีความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .228 - .757 ก็ถือว่าเป็นข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นได้ และยังไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้น (Kelloway, 1998) นอกจากการตรวจสอบเป็นรายคู่แล้ว ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์โดยรวมของตัวแปรที่ทำการศึกษาในแบบจำลองโดยการพิจารณาว่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์แตกต่างไปจากเมตริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) หรือไม่ โดยพิจารณาจากสถิติทดสอบ Kaiser-Meyer-Olkin พบว่ามีค่าเท่ากับ .906 และ สถิติทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่ามีค่าเท่ากับ 2902.73 (P-value = .000) ซึ่งมีค่ามากกว่า .80 แสดงว่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์แตกต่างไปจากเมตริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) แสดงว่าตัวแปรที่ทำการศึกษาในแบบจำลองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์ร่วมกันในแบบจำลองสมการโครงสร้างเดียวกันได้

อภิปรายผล

ตัวแปรภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อนวัตกรรมจัดการ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ภาวะผู้นำขององค์กร (lds) มีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมจัดการ (ino) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและส่งผลโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำที่เน้นการปฏิรูป (เน้นการเปลี่ยนแปลง) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (การให้รางวัล) ภายใต้ภาวะระบบเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อน ในการบริหารจัดการองค์กร จำเป็นต้องมีผู้นำ เช่นเดียวกับ Goyal, & Pitt, (2007) ที่พบว่าบทบาทของนวัตกรรมจัดการในการบริหารจัดการ

เครื่องมือให้เกิดความสะดวก ซึ่งพบว่านวัตกรรมทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ประกอบไปด้วยการทำให้เกิดกระบวนการซึ่งขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการทำตลาดขององค์กร และกลยุทธ์ ทรัพยากรที่มีอยู่เครือข่ายและพร้อมด้วยวัฒนธรรมในองค์กรและความเข้มแข็งของผู้นำ อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์ต่อนวัตกรรมจัดการ (Roger&Wright, 1998) สำหรับตัวแปรภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ภาวะผู้นำขององค์กร (lds) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (com) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่งผลโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำที่เน้นการปฏิรูป (เน้นการเปลี่ยนแปลง) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (การให้รางวัล) โดยภาวะผู้นำองค์กรเป็นศิลปะของการใช้อิทธิพลหรือกระบวนการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เขามีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม (Yulk, 1989 อ้างถึงใน Koontz & Weihrich, 1988, p.437) และเป็นบุคคลที่สำคัญให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Burns, 1978; (Chen,2008; Tsui, 2004, 2006 อ้างถึงใน, Haina Zhang, Malcolm H. Cone, Andre M. Everett& Graham Elkin 2012, p.349) ตลอดจนเป็นผู้ขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว(Burns, 1978; Whetten & Cameron, 2004 อ้างถึงใน, Jeremiah Lee 2011, p.71) สอดคล้องกับ Sarros, Cooper& Santora,(2011) กล่าวว่าแนวคิดภาวะผู้นำขององค์กรผู้นำทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร มีความจำเป็นต้องสร้างพลังของคนในองค์กร และรักษาคำสัญญาเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการขององค์กรเช่นเดียวกับ Wu and Wang (2011) พบว่าภาวะผู้นำจะมุ่งไปสู่การเพิ่ม

ผลผลิตบนกระบวนการและเป้าหมาย โดยพฤติกรรมของผู้นำแบบและภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตในการทำงาน ตลอดจนทำให้พนักงานต้องการที่จะเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้ลดอัตราการลาออกของพนักงานในองค์กรด้วย เช่นเดียวกับตัวแปรภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย พบว่า ภาวะผู้นำขององค์กร (lds) ส่งผลโดยรวมต่อประสิทธิผลธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ (efc)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่งผลโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำที่เน้นการปฏิรูป(เน้นการเปลี่ยนแปลง) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (การให้รางวัล) โดยทฤษฎีของเบส Bass & Avolio, (1990 a) ได้แบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 2 แบบใหญ่ ๆ ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำเชิงปฏิรูป กับ พฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีพฤติกรรมอยู่ 4 องค์ประกอบ และผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีพฤติกรรมอยู่ 3 องค์ประกอบโดยเบสเห็นว่าแม้ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปจะต่างจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอย่างเด่นชัด แต่โดยกระบวนการแล้วไม่สามารถที่จะแยกจากกันได้อย่างแท้จริงโดยเขายอมรับว่า ผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ภาวะผู้นำได้ทั้งสองแบบในเวลา และสถานการณ์ที่ต่างกัน (Northouse, 2001, p.133) ผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational leaders) นั้น มีคุณลักษณะที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขึ้น (Dvir, Eden, Avolio, & Shamir, 2002; Judge & Piccolo, 2004; Turner, Barling, Epitropaki, Butcher & Milner, 2002) ผู้นำแบบนี้มีความสามารถในการนำการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และวัฒนธรรมขององค์กรพร้อมไปกับการส่งเสริมการเริ่มสร้างสรรค์ด้านผลงาน (Avolio,

1999; Bass and Riggio, 2005) ผลิตก้าวหน้าและเทคโนโลยีใหม่ ๆ อีกด้วย ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational leadership) จะไม่ใช่แรงจูงใจทางวัตถุให้มีอิทธิพลเหนือผู้ตาม แต่จะเน้นคุณลักษณะที่เป็นนามธรรมมากกว่า (Bass, 1985; Yukl, 1989a, b อ้างถึงใน Xiao-Ping Chen and Jiing-Lih Fahr, 2001, p. 101) และเป็นกระบวนการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานด้วยค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมซึ่งเหมาะสมอย่างยิ่งกับบริบทของการบริหารการจัดการในยุคปัจจุบันที่จำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้นำกับผู้ถูกนำบนพื้นฐานของความไว้วางใจต่อกัน (Sadler, 1997) สามารถสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ของผู้นำทั้งสองแบบดังกล่าวขึ้นอยู่กับสมมุติฐานความเชื่อว่า ผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้น ต้องวัดจากความสำเร็จ ประสิทธิภาพ (efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (effective) แล้ว ผู้นำก็จำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมทั้งการบริหารจัดการ (managing) ควบคู่ไปกับการนำ (leading) ส่วนพฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leaders) นั้น ในระยะแรกของทฤษฎี แบล์ได้ระบุพฤติกรรมไว้เพียง 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent reward) กับ การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive management by exception) การให้รางวัลตามสถานการณ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำในการกำหนดความชัดเจนของงานที่เป็นเกณฑ์ที่สมควรได้รับรางวัล และใช้เป็นเครื่องจูงใจแก่ผู้ตาม ส่วนการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่ใช้การลงโทษตามสถานการณ์เพื่อให้ผู้ตามเกิดการปรับปรุงแก้ไขในกรณีผลงานเบี่ยงเบนไปจากมาตรฐานที่กำหนด ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leaders) จึงเน้นที่ทำให้การดำเนินการขององค์กรในปัจจุบันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (efficiency) บังเกิดผลดี (excel) ผู้นำแบบนี้จึงมีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้ เป็นไปตามหน้าที่ทางการบริหาร (management

functions) (Bass, 1985; Yukl, 1989a, b อ้างถึงใน Xiao-Ping Chen and Jiing-Lih Fahr, 2001, p. 101) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) เกิดขึ้นเมื่อผู้นำได้กำหนดเป้าหมายไว้ชัดเจนแล้ว มีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แล้วเลือกรางวัลเพื่อการจูงใจได้อย่างเหมาะสม (Sadler, 1997) (Bass & Avolio, 1990 a), (Burn, 1978 อ้างถึงใน Xiao-Ping Chen and Jiing-Lih Fahr, 2001, p. 101), (Sadler, 1997), (Schein, 1992, Kavanagh & Ashkanasy 2006 อ้างถึงใน Sarros, Cooper & Santora, 2011), (Sarros, Cooper & Santora, 2011), (Conger, 1999, p. 148 อ้างถึงใน Sarros, Cooper & Santora, 2011) อย่างไรก็ตาม Yurov & Potter (n.d) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป: ปัจจัยในการจูงใจในการกระจายสารสนเทศทางเทคโนโลยี พบว่า บทบาทของปัจจัยในการจูงใจกระบวนการให้พัฒนาภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ได้มีในการขยายฐานข้อมูลสารสนเทศในองค์กรโดยการลงทุนแบบจำลองใหม่ๆ ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป มีความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ในองค์กรด้านเทคโนโลยีและการออกแบบระบบฐานข้อมูลในองค์กรซึ่งการนำเทคโนโลยีไปใช้งานบนฐานขององค์ความรู้เกี่ยวข้องกับด้านต่างๆ เช่นการให้บริการและการเงินระบบและการเชื่อมโยง การเพิ่มมูลค่าและจริยธรรมการตลาด การพาณิชย์ การผลิตและการบำรุงรักษา และงานด้านองค์กร (Liyanage & Poon, 2003) นำไปสู่การแก้ปัญหาทางการตลาด และยังช่วยตอบโจทย์ทางการตลาดให้แก่ผู้ใช้บริการ (Kay, 2007) ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

สำหรับตัวแปรนวัตกรรมการจัดการมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า นวัตกรรมจัดการไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและไม่ได้ส่งผลทางอ้อมผ่านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยไม่สนับสนุน

สมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ สอดคล้องกับ การสัมภาษณ์พนักงานที่ปฏิบัติงานธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ ท่านหนึ่งที่ให้ทัศนะในประเด็นนวัตกรรมการจัดการ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่าสนใจดังนี้ “ประเด็นนวัตกรรมการจัดการ เป็นสิ่งที่ดีหากว่าองค์กรต่างๆ พยายามที่จะพัฒนานวัตกรรมจัดการ มันจะทำให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถทางแข่งขันได้ และนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น แต่องค์กรเหล่านั้นไม่ได้เห็นความสำคัญของพนักงานที่จะส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจ จะทำให้สามารถเกิดปัญหาการลาออกของพนักงานได้เช่นกัน....” สอดคล้องกับการศึกษาของ Peter, et.al (2012) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมในองค์กร และผลการดำเนินงานและความผูกพันของพนักงานในองค์กรขนาดใหญ่ในประเทศเนเธอร์แลนด์ นวัตกรรมในองค์กรจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร แต่่นวัตกรรม เช่น การกำหนดกลยุทธ์ เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร จะทำหน้าที่ในการเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานและจะเป็นการเพิ่มคุณภาพของงานและประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร แต่นวัตกรรมจะไม่สัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในองค์กร เนื่องจากว่า มีปัจจัยอื่นที่เข้ามาแทรก เช่น ระบบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ความเสี่ยงจากการทำงาน ความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น สามารถกล่าวได้ว่า นวัตกรรมจัดการ เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการทำงานของพนักงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆ เช่น ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ความเครียดในการทำงานของพนักงานที่จะลดความภักดีของพนักงานต่อองค์กรลงหรือแม้แต่อายุของพนักงานในองค์กร เป็นต้น มีผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง ส่วนตัวแปรนวัตกรรมจัดการมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย พบว่า นวัตกรรมจัดการ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่งผลโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ได้แก่ กำไรเพิ่มขึ้น คุณภาพในการให้บริการของพนักงานดีขึ้น และพนักงานมีความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็วต่อเทคโนโลยี การพัฒนากลยุทธ์โดยผู้บริหาร พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาวิสัยทัศน์และการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จและเกี่ยวข้องกับนำไปสู่ความอยู่รอดของธุรกิจ (Goyal, & Pitt, 2007, p.48) แนวคิดกลยุทธ์ช่วยให้ธุรกิจสามารถลดภัยคุกคามจากการแข่งขันได้ แม้จะไม่ทั้งหมดแต่จะทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันในตลาด และมีกำไร แต่จากสภาพปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจสูงมากขึ้น (Porter, 1985; 1996 อ้างถึงใน Stewart & Fenn, 2006) โดยปัจจุบันนี้สภาพแวดล้อมธุรกิจของบริษัทไม่ได้อยู่ที่ส่วนแบ่งตลาดและกำไรในระยะยาวเท่านั้น แต่ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน คือ การวางกลยุทธ์และการพัฒนานวัตกรรมในองค์กรได้ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของธุรกิจ (Doyle & Bridgewater, 1988 อ้างถึงใน Goyal, & Pitt, 2007, p.48) ส่วน Whitty, et.al (n.d) ได้พัฒนา KM Elements ในมิติของ Innovation Mechanisms ประกอบไปด้วย การสร้างสรรค์ การบูรณาการ การกระจาย และการใช้ประโยชน์ความร่วมมือกันของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการความรู้ นำไปสู่ความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน และยังพบว่า ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมที่สถานประกอบการนำไปปฏิบัติ คือ นำเอาความคิดใหม่ๆ ไปใช้ประโยชน์ เพื่อเกิดธุรกิจใหม่และโปรแกรมใหม่ๆ ในการที่จะส่งมอบสินค้าและบริการแก่ลูกค้า การร่วมกันอภิปรายในโครงสร้างของความคิดสร้างสรรค์ (Feist, 2004; Gardner, 1999; Kaufman & Baer, 2004; Oral, Kaufman, & Agars, 2007; Ruscio, Whitney, & Amabile, 1998 อ้างถึงใน Kaufman, Cole & Baer, 2009)

สำหรับตัวแปรความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความผูกพันของพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและส่งผลโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ได้แก่ ความรู้สึกภักดีต่อองค์กร ไม่อยากจะลาออก หรือพฤติกรรม เช่น การทำงานด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มเท ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่เกิดขึ้นในโลก เพิ่มมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ธุรกิจก็จะมีเปลี่ยนแปลงอีกมากมาย รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้วย ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลาย ๆ คนที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจะรักษาคนดีที่มีฝีมือให้มีความจงรักภักดีไว้กับองค์กรเพื่อสร้างผลงาน และความก้าวหน้าในชีวิตของตนควบคู่ไปกับองค์กร อาทิเช่น สเตียร์ส และพอร์เตอร์ Steers & Porter (1983, p. 433-434) ที่พบว่า ทศนคติส่วนบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านงาน ลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านกลุ่มบุคคลที่ร่วมงาน หากปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สภาพการปฏิบัติงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน การได้รับการยอมรับ รู้สึกประสบความสำเร็จ และสภาพทางสังคม ย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน (Whittington & Galpin, 2010, 15) และเขาได้พบอีกว่าความผูกพันต่อองค์กร

มีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกต่อการเพิ่มผลผลิตเพิ่มกำไรลดการลาออกของพนักงาน ความปลอดภัยและความพึงพอใจของลูกค้า (Buckingham and Coffman, 1999 อ้างถึงใน Whittington & Galpin, 2010, 15) และยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Harter et al., 2002, p. 269 อ้างถึงใน Whittington & Galpin, 2010, 15) อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในทางวิชาการ

1) ประเด็นภาวะผู้นำองค์กรธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย มีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ภาวะผู้นำควรจะเป็นผู้นำที่มองเห็นความเปลี่ยนแปลงได้ก่อนผู้อื่น มีความสามารถในการที่จะรับมือความเปลี่ยนแปลงก่อนคู่แข่ง อีกทั้งยังหากจะพัฒนาบริษัทเพื่อให้เกิดความเติบโตและยั่งยืน ผู้นำต้องมีความสามารถทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เข้าใจสถานการณ์ของสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดีจะทำให้สามารถนำพาธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศให้อยู่รอดไปได้

2) ประเด็นนวัตกรรมจัดการ มีความสำคัญต่อธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก การพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นหัวใจที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศเติบโตไปได้ องค์กรเองจำเป็นที่จะต้องศึกษาและสำรวจพฤติกรรมของพนักงานธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ มีพฤติกรรมในการทำงานที่รักความท้าทายในงาน มีอิสระในการทำงานและพนักงานเหล่านี้จะมองเห็นความสมดุลระหว่างอาชีพการทำงานและความสมดุลในการใช้ชีวิต ดังนั้น การนำเอาการจัดการความรู้ การนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการ และกระตุ้นให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญมาก

3) ประเด็นความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จะพบว่า พนักงานในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีอัตราการลาออกมากกว่าธุรกิจอื่น ๆ เนื่องจาก เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี และพนักงานเหล่านี้จะเป็นยุคเจนเนอเรชั่น เอ็กซ์ (Generation X) และยุคเจนเนอเรชั่น วาย (Generation Y) หรือ Millennials มีสไตล์การใช้ชีวิตอย่างสมดุล (Work/life balance) ดังนั้นองค์กรธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มพนักงานให้ดีเพื่อที่จะรักษาพนักงานที่ดีและพนักงานที่มีความสามารถเอาไว้กับองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ (ถ้ามี)

ปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กรที่มีพนักงานในองค์กรที่มีสไตล์การทำงาน หรือมีช่องว่างของช่วงอายุที่แตกต่างกัน โดยที่ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีพนักงานคนรุ่นใหม่เป็นส่วนใหญ่ พฤติกรรมของพนักงาน Generation Y คือ การให้ความสำคัญกับเรื่อง การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work/life balance) มากกว่าคนรุ่นอื่นๆ ค่าตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่งเป็นลำดับความสำคัญรองเมื่อเปรียบเทียบกับคนรุ่นอื่น (Non Millennials) ต้องการความยืดหยุ่นในการทำงาน (Greater flexibility) เช่น สามารถเลือกหรือปรับเปลี่ยนเวลาเข้าทำงานได้ หรือทำงานจากที่บ้านหรือที่อื่น ๆ และเชื่อว่าการได้มาซึ่งความสามารถในการผลิต (Productivity) ไม่ได้วัดกันที่จำนวนชั่วโมงที่ทำงานแต่อยู่ที่ผลงานที่ได้มากกว่า (Results/goals achieved over time invested) ซึ่งแตกต่างกับคนรุ่นเก่าที่ถูกปลูกฝังและเคยชินกับการทำงานหนักที่ทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่ง และความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ต้องการรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมและกำหนดทิศทางของบริษัทไปพร้อม ๆ กับการเติบโตไปในองค์กร ผู้บริหารจะต้องตอบโจทย์ความต้องการของเด็กรุ่นใหม่ให้ได้ และต้องสามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน

ที่ให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่ม ร่วมทำงานกับเพื่อนร่วมงานและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หากผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย สามารถเข้าใจในลักษณะการใช้ชีวิตที่แตกต่างของพนักงานจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและอยู่กับองค์กรได้นานยิ่งขึ้น

แนวโน้มในอนาคตสำหรับประเทศไทย ควรปรับกระบวนการทางด้านพัฒนาบุคลากร ที่จะรักษา (Retain) พนักงานให้เหมาะกับแต่ละ Generation อย่างจริงจังมากขึ้น การวิเคราะห์สัดส่วนจำนวนพนักงานแต่ละ Generation ว่ามีจำนวน Generation X ก็เปอร์เซ็นต์ Generation Y ก็เปอร์เซ็นต์ เพื่อออกแบบกลยุทธ์ให้เหมาะสม และมีการประเมินผลงานในรูปแบบ Result-oriented โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลผลิต (Output) มากกว่าปริมาณการกำหนดนโยบายจากบนลงล่าง (Top-down approach) อาจจะเป็นรูปแบบการทำงานที่ใช้ไม่ได้อีกต่อไป เพราะคนทำงานรุ่นใหม่ที่เข้ามาในตลาดแรงงานมีการศึกษามากขึ้นกว่าเดิมและคนรุ่นนี้กล้าที่จะตั้งคำถามกับเจ้านาย คนรุ่นหลังๆ เติบโตมากับการตั้งถามกับพ่อแม่ ครูอาจารย์ มากกว่าการทำตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว ถ้าองค์กรยังใช้วิธีบริหารแบบเดิม ๆ ก็มีแนวโน้มที่คนรุ่นนี้จะไม่ตอบสนองกับวิธีการบริหารแบบใช้อำนาจและการควบคุม จนในที่สุดบางรายลาออกไปโดยเราไม่สามารถรักษาเขาไว้ได้

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาพฤติกรรมของพนักงาน (Generation Y) หรือ Millennials ในการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย

2) ศึกษามุมมองของผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย ในการบริหารจัดการองค์กรในยุคปัจจุบันเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงได้

3) ศึกษาการจัดการข้ามวัฒนธรรมของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน (AEC) ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันโดยมีพื้นฐานตั้งอยู่บนความเป็นมิตร ความไว้วางใจ เชื่อใจระหว่างกัน ความซื่อสัตย์ต่อกันและช่วยเหลือซึ่ง

กันและกันในการทำธุรกิจเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันในระยะยาว ถึงแม้ว่าบางครั้งมุมมองหรือวิธีการอาจจะแตกต่างกันไปบ้าง แต่ท้ายที่สุดแล้วความสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้สามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจร่วมกันได้ในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

ผู้จัดการ 360± รายสัปดาห์. (2553). แนวโน้มการลาออกเพิ่มสูงขึ้น 4 ทางออกแก้ปัญหาสมองไหลกรกฎาคม 2553.

<http://www.manager.co.th/mgrWeekly/ViewNews.aspx?NewsID=9530000103300>

Bass, B. & Avolio, B. (1994), Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership, Sage, Thousand Oaks, CA.

Bass, B. M. (1997). **Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries?** American Psychologist, 52(3), 130-139.

Bass, B. M & Ronald E. Riggio, (2006) **Transformational leadership Copyright** © 2006 by Lawrence Erlbaum Associates, Inc.