



การพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้าง ภาวะผู้นำ การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในประเทศไทย

โอสถิ จันทรรามณ์*

~~~~~

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ/ การจัดการความรู้/ ความสามารถทางนวัตกรรม/

ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้าง ภาวะผู้นำ การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในประเทศไทย” มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย และเพื่อสังเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อ ผลการดำเนินงานของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี ได้แก่ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ ผู้บริหารขององค์กร การจัดการความรู้ภายในองค์กร ความสามารถทางนวัตกรรมและผลการดำเนินงานขององค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของ โมเดล พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อ ผลการดำเนินงานของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องพบว่า  $\chi^2/df = 1.170$  ,  $p\text{-value} = 0.177$  ,  $GFI = 0.98$  ,  $AGFI = 0.95$  ,  $RMR = 0.021$  ,  $RMSEA = 0.021$

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในทางบวกต่อการจัดการความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม และ ผลการดำเนินงานขององค์กร การจัดการความรู้มีอิทธิพลในทางบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรมขององค์กร การจัดการความรู้มีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และความสามารถทางนวัตกรรม มีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

\* นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี



## Abstract

This research entitled “The Development of a Structural Equation Model of Leadership, Knowledge management, Innovation capability, influencing Operational performance of Information Technology and Communication companies in Thailand” aims to study the influence of the transformation leadership, knowledge management and innovation capability on operational performance of the Information Technology and Communication companies in Thailand. And to synthesize a Structural Equation Model of Leadership, Knowledge management, Innovation capability, influencing Operational Performance of Information Technology and Communication Company in Thailand”. The Mixed research approached which was employed in this research comprised the qualitative research method, using in-depth interview technique and the quantitative research method, using the questionnaire to collect data from the research samples ,which are the executives of the Information Technology and Communication companies in Thailand.

The research result revealed that, the respondents’ attitude toward leadership, knowledge management, and corporate operational performance is at a highly- agreed level. The fitness test of the model confirmed that the model was congruent with the empirical data. As the analysis result of the fitness statistics showed  $\chi^2/df = 1.170$ ,  $p\text{-value} = 0.177$ ,  $GFI = 0.98$ ,  $AGFI = 0.95$ ,  $RMR = 0.021$ ,  $RMSEA = 0.021$

## บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทมากในชีวิตประจำวัน เช่น มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูล หรือรับส่งข้อมูลระหว่างกัน ตลอดจนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile phone) หรือโทรศัพท์มือถือในการติดต่อสื่อสาร ยิ่งไปกว่านั้นได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเข้ามาใช้งานในทุกระดับชั้นขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน (Dyer & Nobeoka, 2000) ดังนั้น ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงครอบคลุมธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เครื่องมือการสื่อสารอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และ เครื่องมือการสื่อสาร รวมถึงระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร (ช่อทิพย์ ศรีธัญรัตน์, 2554: 4)

จากแนวโน้มความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีและการสื่อสารได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน สังคม และเศรษฐกิจของประเทศ ได้ส่งผลให้ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเจริญเติบโตอย่าง



ต่อเนื่อง โดยพบว่าตลาดในเอเชียแปซิฟิกมี การใช้จ่ายด้าน ICT รวมมีมูลค่ามากกว่า 6.3 แสนล้าน เหรียญสหรัฐฯ ในปี 2557 การขยายตัวเป็นไปอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นมา โครงสร้าง การใช้จ่ายโดยส่วนใหญ่เป็นการใช้จ่ายในภาคโทรคมนาคม คือประมาณร้อยละ 60 ของการใช้จ่าย ทั้งหมด และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากสองสาเหตุคือ จากการขยายตัวในตลาดเกิดใหม่ อย่างจีนและเวียดนาม ซึ่งยังให้ความสำคัญกับการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม และการเตรียมความพร้อมของประเทศในกลุ่มอาเซียนก่อนการเปิดเสรีตามกรอบความตกลง Information Technology Agreement (ITA) ซึ่งรวมเอากิจการโทรคมนาคมไว้เป็นส่วนหนึ่งของ ข้อตกลง นอกจากนี้ แนวโน้มเทคโนโลยีแบบ Integration Performance ทำให้อุปกรณ์ โทรคมนาคมมีความหลากหลายในการใช้งานมากขึ้น การใช้จ่ายในส่วนนี้จึงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ในหลายประเทศเริ่มเข้าสู่ภาวะอิ่มตัว การบริโภคฮาร์ดแวร์ มี อัตราการเจริญเติบโตที่ลดลงในประเทศอุตสาหกรรมใหม่และญี่ปุ่น แนวโน้มสัดส่วนการใช้จ่ายใน กิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงลดลงเมื่อเทียบกับกลุ่ม ICT ยกเว้นในส่วนของบริษัทคอมพิวเตอร์ที่มีการ ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง (กรุงเทพธุรกิจ, 2559)

ถึงแม้ว่าจะมีนักวิจัยจำนวนหนึ่งได้ทำการศึกษา เกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำ และปัจจัยการจัดการองค์ความรู้ที่มีต่อความสามารถทางนวัตกรรม แต่ยังไม่มีการศึกษาที่ต่อ ยอดไปถึง อิทธิพลของ ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยการจัดการองค์ความรู้ ปัจจัยความสามารถทาง นวัตกรรมที่ส่งผลต่อ และผลการดำเนินการของธุรกิจ ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวแบบ สมการโครงสร้าง ภาวะผู้นำ การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อผล การดำเนินงาน ของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อ การจัดการองค์ความรู้ของ บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อ ความสามารถทางนวัตกรรม ของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อ ผลการดำเนินงานของบริษัท เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการองค์ความรู้ต่อ ผลการดำเนินงานของบริษัท เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในประเทศไทย
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถทางนวัตกรรมที่มีต่อ ผลการดำเนินงานของบริษัท เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในประเทศไทย
6. เพื่อสังเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการองค์ ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อ ผลการดำเนินงานของบริษัทเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย



7. เพื่อทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบสมการโครงสร้าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อ ผลการดำเนินงานของบริษัท เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้าง ภาวะผู้นำ การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงผสมวิธี (Mixed method research) ประกอบด้วย ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research approach) และ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research approach)

ประชากรของการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหารธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ในประเทศไทยที่เป็นสมาชิก สมาคมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย (The Association of Thai ICT Industries) จำนวน 110 บริษัท และ บริษัทให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 90 บริษัทรวม 200 บริษัท กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเท่ากับ 400 หน่วย

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติดังต่อไปนี้ 1) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายจำนวนและลักษณะของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล 3) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางของตัวแปรในการศึกษาประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม และ ผลการดำเนินการ 4) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis: EFA) การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม LISREL เพื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติดังต่อไปนี้ 1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) 2) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป LISREL ทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุสมมูลระหว่างชีวิตและการทำงานของพยาบาลจิตเวช กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยสถิติการวิเคราะห์อิทธิพล (Path analysis) ด้วยโปรแกรม LISREL

### ผลการวิจัย

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.0 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 50.5 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 10-19 ปี ร้อยละ 43.3

#### 2. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.07$ ) รายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก



ทุกด้าน โดยด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.12$ ) รองลงมา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ( $\bar{X}=4.07$ ) การกระตุ้นทางปัญญา ( $\bar{X}=4.06$ ) และน้อยที่สุด การสร้างแรงบันดาลใจ ( $\bar{X}=4.04$ )

2.2 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.12$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “ผู้นำองค์กรสามารถกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทความรู้ ความสามารถให้กับการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.08$ ) รองลงมา “ผู้นำองค์กรสามารถกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างมีชีวิตชีวา” ( $\bar{X}=4.07$ ) และน้อยที่สุด “ผู้นำองค์กรสามารถส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร” ( $\bar{X}=4.00$ )

2.3 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรด้านการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.04$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “ผู้นำองค์กรมีศีลธรรมและจริยธรรมสูงสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.20$ ) รองลงมา “ผู้นำองค์กรคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของส่วนรวมเหนือความต้องการของตนเอง” ( $\bar{X}=4.15$ ) และน้อยที่สุด “ผู้นำองค์กร สามารถควบคุมสติอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤตและตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง” ( $\bar{X}=4.01$ )

2.4 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรด้านการกระตุ้นทางปัญญาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.06$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “ผู้นำองค์กรสามารถกระตุ้นให้พนักงานเชื่อมั่นว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไข” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.09$ ) รองลงมา “ผู้นำองค์กรสามารถกระตุ้นให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน” เท่ากับ “ผู้นำองค์กรสามารถกระตุ้นให้พนักงานมีความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหา” ( $\bar{X}=4.07$ ) และน้อยที่สุด “ผู้นำองค์กรสามารถกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน” ( $\bar{X}=4.03$ )

2.5 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารขององค์กรด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.07$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ ผู้นำองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนได้แสดงความสามารถพิเศษได้อย่างเต็มที่” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.14$ ) รองลงมา “ผู้นำองค์กรสนับสนุนการพัฒนานตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานแต่ละคน” ( $\bar{X}=4.12$ ) และน้อยที่สุด “ผู้นำองค์กร สามารถควบคุมสติอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤตและตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง” ( $\bar{X}=3.95$ )

2.6 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.02$ ) รายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดย



ด้านการแสวงหาความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.08$ ) รองลงมา การนำความรู้มาใช้ประโยชน์ ( $\bar{X}=4.04$ ) การแปลงองค์ความรู้ ( $\bar{X}=3.99$ ) และน้อยที่สุด การปกป้ององค์ความรู้ ( $\bar{X}=3.98$ )

2.7 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กรด้านการแสวงหาความรู้อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.08$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.19$ ) รองลงมา “องค์กรมีสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานสามารถหาความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกสบาย” ( $\bar{X}=4.11$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรมีการจัดการประชุม/การเสวนาทางวิชาการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรอยู่เสมอ” ( $\bar{X}=3.99$ )

2.8 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กรด้านการแปลงองค์ความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.99$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “องค์กรมีการนำความรู้ที่ได้มากลับกรอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.11$ ) รองลงมา “องค์กรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแปลงความรู้เพื่อให้พนักงานสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้สูงสุด” ( $\bar{X}=4.03$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรมีการนำความรู้ที่คัดเลือกแล้ว มาจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อให้ค้นหาง่าย” ( $\bar{X}=3.84$ )

2.9 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กรด้านการนำความรู้มาใช้ประโยชน์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.04$ ) รายข้อ ข้อ “องค์กรมีการนำความรู้จากแหล่งข้อมูลขององค์กรไปใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.23$ ) รองลงมา “องค์กรมีการนำความรู้จากแหล่งข้อมูลขององค์กรไปใช้เพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการตลาด” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.12$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เก็บไว้ได้อย่างเท่าเทียมกัน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.77$ )

2.10 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กรด้านการปกป้ององค์ความรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.98$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “องค์กรมีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับไว้สำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.04$ ) รองลงมา “องค์กรมีการกำหนดรหัสผ่านเพื่อให้เฉพาะพนักงาน และผู้ที่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้” เท่ากับ “องค์กรมีการตรวจสอบเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลขององค์กรทุกครั้ง” ( $\bar{X}=4.02$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรมีซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสคอมพิวเตอร์” ( $\bar{X}=3.89$ )



2.11 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความสามารถทางนวัตกรรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.84$ ) รายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยด้านความสามารถในการจัดการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.03$ ) รองลงมา ความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยี ( $\bar{X}=3.94$ ) ความสามารถในการลดต้นทุน ( $\bar{X}=3.71$ ) และน้อยที่สุด ความสามารถทางการผลิตขององค์กร ( $\bar{X}=3.68$ )

2.12 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความสามารถทางนวัตกรรมด้านความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.94$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “องค์กรมีองค์ความรู้ที่เพียงพอในการพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.13$ ) รองลงมา “องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต” ( $\bar{X}=4.00$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรเป็นผู้นำในด้านการพัฒนาเทคโนโลยี” ( $\bar{X}=3.75$ )

2.13 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความสามารถทางนวัตกรรมด้านความสามารถทางการผลิตขององค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.68$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “องค์กรมีการดูแลรักษาเครื่องจักร อุปกรณ์การผลิตให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.82$ ) รองลงมา “องค์กรมีกำลังการผลิตสำรองหากความต้องการสินค้าของตลาดเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว” ( $\bar{X}=3.76$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรมีเทคโนโลยีในการผลิตที่ทันสมัย” เท่ากับ “องค์กรมีกำลังการผลิตที่เพียงพอ” ( $\bar{X}=3.57$ )

2.14 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความสามารถทางนวัตกรรมด้านความสามารถในการจัดการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.03$ ) รายข้อ ข้อ “ผู้นำองค์กรสามารถกระตุ้นให้พนักงานเชื่อมั่นว่า ปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไข” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.27$ ) รองลงมา “องค์กรมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.05$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรมีการนำความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.86$ )

2.15 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความสามารถทางนวัตกรรมด้านการคำนึงถึงความสามารถในการลดต้นทุนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.71$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “องค์กรสามารถลดต้นทุนโลจิสติกส์ของสินค้าโดยไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการขนย้ายสินค้าลดลง” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.74$ ) รองลงมา องค์กรมีการศึกษาต้นทุนโลจิสติกส์ของสินค้าอย่างสม่ำเสมอ” ( $\bar{X}=3.73$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรสามารถลดต้นทุนการผลิตได้โดยไม่ทำให้คุณภาพสินค้าลดลง” ( $\bar{X}=3.68$ )

2.16 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.82$ ) รายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยด้านมิติด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.95$ ) รองลงมา มิติด้านการตลาด ( $\bar{X}=3.86$ ) มิติด้านการเงิน



( $\bar{X}=3.85$ ) มิติด้านพนักงาน ( $\bar{X}=3.79$ ) และน้อยที่สุด มิติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ( $\bar{X}=3.63$ )

2.17 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านมิติด้านการเงิน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.85$ ) รายข้อ โดยข้อ “องค์กรมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นทุกปี” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.22$ ) รองลงมา “องค์กรมีกำไรสุทธิอย่างต่อเนื่อง” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.69$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรมีกำไรจากการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.65$ )

2.18 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านมิติด้านลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.95$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสินค้าและการให้บริการขององค์กร” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.08$ ) รองลงมา “องค์กรมีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง” ( $\bar{X}=3.96$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้” ( $\bar{X}=3.79$ )

2.19 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านมิติด้านการตลาด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.86$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “องค์กรมีการบุกเบิกตลาดใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.92$ ) รองลงมา “องค์กรมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง” ( $\bar{X}=3.86$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรเป็นผู้นำด้านส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจ” ( $\bar{X}=3.81$ )

2.20 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านมิติด้านพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.79$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.90$ ) รองลงมา “พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี” ( $\bar{X}=3.88$ ) และน้อยที่สุด พนักงานมีอัตราการลาออกน้อย” ( $\bar{X}=3.60$ )

2.21 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์กรด้านมิติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=3.63$ ) รายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อ โดยข้อ “องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=3.90$ ) รองลงมา “องค์กรเป็นผู้นำทางด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง” ( $\bar{X}=3.51$ ) และน้อยที่สุด “องค์กรมีกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง” ( $\bar{X}=3.46$ )



### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรตระหนักถึงความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในการนำธุรกิจไปสู่การเป็นผู้นำทางนวัตกรรมในอุตสาหกรรม
2. ผู้บริหารบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้แก่ผู้บริหารทุกระดับ
3. ผู้บริหารบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรตระหนักถึงคุณค่า มูลค่าของข้อมูล และความรู้ ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนทางปัญญา ที่สามารถนำไปใช้ต่อยอดทางธุรกิจเพื่อสร้างรายได้ให้แก่บริษัทได้
4. เมื่อผู้บริหารตระหนักถึงคุณค่า และมูลค่าของข้อมูล และความรู้ แล้ว ผู้บริหารบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรให้ความสำคัญในการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในองค์กร
5. ผู้บริหารบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรสนับสนุน และกระตุ้นให้พนักงานมีการแสวงหาความรู้ และพัฒนาความรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง
6. ผู้บริหารบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรสนับสนุนให้พนักงานมีการแบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน
7. ผู้บริหารบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน
8. ผู้บริหารบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรจัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องการจัดการความรู้โดยเฉพาะ
9. ผู้บริหารบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรมีการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่องค์กร โดยจัดให้มีการประกวด และมีรางวัลให้แก่พนักงานที่สร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่องค์กร
10. ผู้บริหารบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบและดำเนินการเกี่ยวกับ การทำวิจัย และพัฒนานวัตกรรมให้แก่องค์กร

### บรรณานุกรม

- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2559, กันยายน). ระบบสารสนเทศในเชิงเศรษฐกิจ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbiznews.com/economic>.
- ช่อทิพย์ ศรีธัญรัตน์. (2554) กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจศูนย์บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- Dyer, J. H. & Nobeoka, K. (2000). "Creating and managing a high-performance knowledge sharing network: The Toyota case". *Strategic Management Journal*. 21: 345–368.