

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

Transformational leadership of the administrators influence on the success of the use of information technology. In Nong Khaem District Office Bangkok

อนันต์ โพธิกุล*

(Anan Photikul)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากร 569 คน และกลุ่มตัวอย่าง 311 คนได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ 103 คนและลูกจ้างประจำ 208 คนโดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น, ด้านการปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ และด้านการวางแผนทางองค์การไปสู่อนาคตมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครตามลำดับการมีอิทธิพลจากมากไปน้อย สามารถเขียนสมการการถดถอยได้ดังนี้ ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ = $1.053 + 0.298$ (ผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น) + 0.225 (การปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ) + 0.212 (การวางแผนทางองค์การไปสู่อนาคต) รวมทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทั้ง 3 ด้าน สามารถพยากรณ์แนวโน้มความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 53.90

คำสำคัญ : อิทธิพลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

* ผู้อำนวยการสถาบันการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 10170

Director of the Institute of Distance Education Bangkok Thonburi University 10170

Corresponding author : anan_pho@hotmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research is study the transformational leadership of the administrators that influence the success of using information technology in Nong Khaem District Office. Bangkok

In this research, the researcher used quantitative data methodology, using questionnaires to collect data from 569 people and 311 samples, including 103 Bangkok civil servants. 208 people and permanent employees, calculated from the formula of Taro Yamane and using cluster random sampling method to obtain appropriate samples for data collection. Data analysis The researcher processed with the software package for social science research. And use inferential statistics to test hypotheses, including stepwise multiple regression analysis

Research hypothesis test results It was found that the transformational leadership of good leaders, must be a good example for others, the organizational adjustment to the desired direction. And the orientation of the organization to the future influences the success of using information technology in Nong Khaem District Office Bangkok, in order of influence from descending Can write the regression equation as follows The success of the use of information technology = 1.053 + 0.298 (good leaders must be good examples for others) + 0.225 (organizational adjustment to the desired direction) + 0.212 (organization orientation to the future) Both the transformational leadership of the three executives can predict the success trend of using information technology by 53.90 percent

Keywords : Influence of transformational leadership, success of using information technology

Article history: Received 13 January 2019, Revised 3 March 2019, Accepted 7 March 2019

1. บทนำ

ในยุคอุตสาหกรรม ซึ่งมีการเกิดขึ้นขององค์การโดยเฉพาะการเกิดโรงงานอุตสาหกรรม การผลิต การค้าขาย การตลาด การจัดจำหน่าย และการดำเนินการทางธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ ก็พบเช่นเดียวกันว่าองค์การใดมีผู้นำ ผู้บริหาร หรือแม้แต่นักงานที่มีภาวะผู้นำก็ส่งผลให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จ หรือเป็นองค์การที่ยอดเยี่ยมได้ พนักงานในองค์การนั้น ๆ ก็ได้รับการจ่ายค่าจ้างและการปฏิบัติอย่างยุติธรรม มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข ได้รับการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถอย่างเต็มที่ และในยุคปัจจุบันที่เรียกว่าเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร เรายังพบเช่นเดียวกันว่าภาวะผู้นำยังเป็นเรื่องสำคัญ เห็นได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์จากองค์การที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จอย่างสูงโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหรือข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่างบริษัทผู้ผลิตสินค้าและบริการ เช่น Apple, Google, Microsoft, Facebook ฯลฯ เป็นที่ยอมรับกันว่าผู้นำมีผลต่อความสำเร็จขององค์การนั้น ๆ เช่น Steve Job มีอิทธิพลอย่างสูงสุดกับความสำเร็จของ Apple หรือ Sergey Brin และ Larry Page กับความสำเร็จของ Google และ Bill Gates กับความสำเร็จของ Microsoft นอกจากนี้ผู้นำที่มีอิทธิพลตั้งแต่้วยหนุ่ม คือ Mark Zuckerberg กับความสำเร็จของ Facebook ส่วนในประเทศไทยผู้นำหรือผู้บริหาร เช่น นายธนินท์ เจียรวนนท์ มีอิทธิพลสูงสุดกับความสำเร็จของบริษัทในเครือของซีพี หรือ นายเฉลิม อยู่วัฒนา กับความสำเร็จของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ต่าง ๆ ในธุรกิจที่เขาเป็นเจ้าของ หรือ นายอิทธิพัทธ์ กุลพงษ์วณิชย์ กับความสำเร็จของบริษัทเก้าแก่น้อย (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2556, 4)

Bass (1985) ได้สรุปตัวอย่าง ผลการศึกษาวิจัยที่สนับสนุนความสำคัญของภาวะผู้นำในกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ ผลการศึกษาค้นคว้าที่ศึกษาในช่วงทศวรรษที่ 1920 แสดงให้เห็นความสำคัญของภาวะผู้นำ ผลการศึกษารายงานตรงกันว่า ทักษะที่ดีของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชาของพวกเขาทำให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน และในอีกด้านหนึ่งพบว่าทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับผลผลิตในกลุ่มทำงาน และนับตั้งแต่นั้นมาพบผลการศึกษามากมายสนับสนุนว่า ผู้นำสามารถสร้างความแตกต่างในความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ตัวอย่างเช่น การศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกับความผูกพันของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชาของพวกเขาและต่อผู้บริหารระดับสูง พบว่าความผูกพันของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในการทำงาน ความตั้งใจไม่ลาออกจากงาน และพฤติกรรมเอื้อประโยชน์ต่อสังคมของพนักงาน และมีความสัมพันธ์สูงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกเหนือจากนั้น ผู้นำยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การได้อีกด้วย โดยพบทั้งในองค์กรภาครัฐและผู้บริหารในคณะรัฐบาลท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การศึกษาวิวัฒนาการของธุรกิจค้าปลีก พบว่าผู้บริหารอาวุโสสามารถปรับปรุงองค์การให้ประสบความสำเร็จได้ โดยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและยุทธศาสตร์ขององค์การ (Mintzberg & Water, 1982) และยังมีการศึกษาความสำเร็จของผู้บริหารระดับสูง พบว่าความแตกต่างของผู้บริหารระดับสูงสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานขององค์การได้ถึง 45 เปอร์เซ็นต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์การจำนวนมากมีความต้องการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานให้มีภาวะผู้นำ เพราะเห็นความสำคัญว่าภาวะผู้นำของบุคคลในองค์การจะทำให้ให้องค์การมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น นักบริหาร นักธุรกิจ นักวิชาการ และนักวิจัยในหลากหลายสาขาที่ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำ ต่างยอมรับว่าภาวะผู้นำของผู้นำ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาทุก ๆ ระดับ และรวมถึงภาวะผู้นำของพนักงานหรือผู้ตาม มีความสำคัญต่อความสำเร็จของกลุ่มขององค์การ และการทำงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งข้อเท็จจริงและองค์ความรู้เรื่องภาวะผู้นำนี้ ก็ยังเป็นเรื่องที่ถกเถียงกันอยู่ ยังต้องมี

การศึกษาค้นคว้าเสนอแนะแนวคิดใหม่ ๆ รวมถึงวิจัยเพื่อให้ได้ผลการศึกษาและพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อการนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม หากผู้บริหารหรือพนักงานมีภาวะผู้นำที่ดีจะสามารถกระตุ้นแรงจูงใจให้บุคคลอื่น เชื่อถือ ยอมรับ ทำให้เกิดความพยายามและความสามารถที่สูงขึ้น ในการที่จะทำงานบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การทำให้บุคคลอื่นหรือฝ่ายต่าง ๆ เห็นคุณค่าของงานและเห็นคุณค่าของตนเอง มีความสุขในการทำงานและมีความสุขในชีวิตของพวกเขา รวมถึงทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ กล้าคิดริเริ่ม กล้าตัดสินใจ มีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีการทำงานร่วมกัน อย่างเต็มกำลังความสามารถ ช่วยกันป้องกันปัญหา รวมถึงแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานนั้นจะเป็นผลที่แตกต่างและเป็นผลการปฏิบัติงานที่เหนือความคาดหมายได้ และทำให้องค์การเป็นองค์กรที่ยอดเยี่ยมและยิ่งใหญ่ได้

ในชุมชนท้องถิ่น ภาวะผู้นำของผู้นำชุมชนทั้งที่เป็นทางการ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล หรือนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี หรือผู้นำที่ไม่เป็นทางการ เช่น ผู้นำชาวบ้านหรือปราชญ์ชาวบ้านในหมู่บ้านต่าง ๆ ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชน พัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนช่วยในการป้องกันปัญหาหรือการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน โดยเฉพาะในยามวิกฤติหรือมีภัยพิบัติ และยังพบภาวะผู้นำที่สำคัญในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับศาสนา เช่น ภาวะผู้นำของเจ้าอาวาสวัด พระภิกษุสงฆ์ พระ หรือศาสนาจารย์ หรือบาทหลวง ก็ส่งผลต่อการเข้าถึงแก่นที่แท้จริงของหลักศาสนา การพัฒนาจิตวิญญาณ และการนำคุณธรรมของศาสนานั้นมาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงของชาวบ้านหรือผู้นับถือศาสนานั้น ๆ หรือแม้แต่การช่วยเหลือแก้ไขหรือป้องกันปัญหาในชุมชนต่าง ๆ ที่วัดหรือโบสถ์นั้น ๆ ตั้งอยู่ รวมถึงการช่วยพัฒนาคนในชุมชนเหล่านั้นให้มีสติและมีปัญญาที่แท้จริงด้วย

ในองค์กรของรัฐหรือในวงการเมือง ทั้งในระดับชาติ นานาชาติ ภาวะผู้นำของผู้นำหรือผู้บริหาร เช่น นายอำเภอ ปลัดกระทรวง ผู้ว่าราชการจังหวัด สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี ประธานาธิบดี จนถึงพระมหากษัตริย์ ส่งผลต่อผลลัพธ์ในทางบวก เช่น ความผาสุกและความสงบสุขของประชาชน การพัฒนาอย่างยั่งยืน ความสำเร็จของชาติ และส่วนรวมในด้านต่าง ๆ รวมถึงการแก้ไขปัญหาวิกฤติการณ์ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ (รัตติกรณ์ จงวิศาล 2556, 8-9) คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ จากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการให้ประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 มุ่งเน้นการพัฒน่องค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

การพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้าง องค์กรที่มีความทันสมัย กระทัดรัดมีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็วปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนใน

การทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐและพัฒนาหน่วยงานของรัฐให้มีขีดสมรรถนะสูง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในองค์การของรัฐ ตามนโยบาย e - Government ของรัฐบาลเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐการบริหารงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government) ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ระบบการให้บริการภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้นนำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework : TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรทุกระดับของหน่วยงานของรัฐ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกันในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง ส่งเสริมให้บุคลากรของส่วนราชการมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน พร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบวิธีการและขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้อย่างทันทั่วถึง

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการองค์การ มีหลายหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ก็มีหน่วยงานภาครัฐที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้ตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายอย่าง อาทิเช่น บุคลากรขาดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ไม่มีความสมบูรณ์ และปัจจัยที่สำคัญอีกประการที่ทำให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร คือ ผู้นำหรือผู้บริหารองค์การขาดความใส่ใจ และการสนับสนุนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการทำงาน ยังคงยึดติดกับการปฏิบัติงานรูปแบบเดิม ๆ ไม่เล็งเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ และทันสมัยต่อสภาพสังคมในปัจจุบันที่มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำหรือผู้บริหารองค์การ จึงมีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการองค์การ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การ

สำนักงานเขตเป็นองค์การของรัฐ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยหลักการแล้วการให้บริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของสำนักงานเขต จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ การตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public

Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ผู้บริหารต้องสนับสนุนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการทำงาน ซึ่งผู้นำหรือผู้บริหารองค์การ ต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหาร จึงจะมีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการองค์การ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การ (ชัชวาล ทัดศิริวัช 2554)

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร” เพื่อจะช่วยให้ผู้นำหรือผู้บริหารของสำนักงานเขตเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การ และสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาองค์การให้มีความทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทั้งโดยรวมและรายด้านประกอบด้วย (1)การวางแนวทางองค์การไปสู่อนาคต (2) การปรับองค์การเพื่อบูม่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ (3) การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจการตัดสินใจ และ(4)ผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารของ รัตติกรณ จงวิศาล (2556) Bass(1985), James (2010) ร่วมกับงานวิจัยของ กอบศักดิ์ มูลมัย (2554) พงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง (2552) อุทุม พินธุรักษ์ (2553)โดยนำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังแผนภาพต่อไปนี้

กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และอายุการทำงาน ตอนที่ 2แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โดยแบบสอบถามเป็นแบบ ประเมินค่าตามแบบของลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale)แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3แบบสอบถามความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร โดยแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่าตามแบบของลิเคิร์ตสเกล แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสำนักงานเขต ซึ่งผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ พบว่าการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์(Testability of item-objective congruence index)ได้ค่า IOC ทั้งรายข้อและภาพรวมมีค่าระหว่าง 0.80 – 1.00 และผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา รวมทั้งฉบับ (Coefficient alpha) เท่ากับ 0.968 และในแต่ละข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.967- 0.968 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

4. ผลการวิจัย

1.ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.874 อยู่ในระดับมาก และถ้าพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านการวางแผนทางองค์กรไปสู่อนาคตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.896 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.881 อยู่ในระดับมาก ด้านการกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.879 อยู่ในระดับมาก และด้านการปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.841อยู่ในระดับมาก เช่นกัน

2.ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.899 อยู่ในระดับมาก และถ้าพิจารณาในรายด้านพบว่าด้านความตั้งใจที่จะใช้ และด้านผู้ใช้พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3.961 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านผลประโยชน์สุทธิ มีค่าเฉลี่ย 3.918 อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.870 อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.845 อยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพของสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.842 อยู่ในระดับมาก เช่นกัน

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร รายด้าน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ (b)	ค่า t	ค่า sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.053	6.213	0.000		
ด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น X ₄	0.298	4.987	0.000	0.409	2.445
ด้านการปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ X ₂	0.225	3.389	0.001	0.375	2.669
ด้านการวางแผนทางองค์กรไปสู่อนาคต X ₁	0.212	3.299	0.001	0.363	2.758

R² = 0.539

ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น ด้านการปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ และด้านการวางแผนทางองค์การไปสู่อนาคตมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครตามลำดับการมีอิทธิพลจากมากไปน้อย สามารถเขียนสมการการถดถอยได้ดังนี้ ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ = $1.053 + 0.298$ (ผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น) + 0.225 (การปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ) + 0.212 (การวางแผนทางองค์การไปสู่อนาคต) รวมทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทั้ง 3 ด้าน สามารถพยากรณ์แนวโน้มความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 53.90

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปและอภิปรายผล

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยรวมในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และรายด้าน ประกอบด้วย (1) การวางแผนทางองค์การไปสู่อนาคต (2) การปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ (3) การกระจายอำนาจ หรือการมอบอำนาจการตัดสินใจ และ(4) ผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น มีระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากเช่นกัน เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดหมายร่วมกัน (Burns, 1978) ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้ผู้ตามมีแรงจูงใจ ช่วยเพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสภาพในองค์การ (Bass, 1985) โดยผู้นำเริ่มต้นการทำงานด้วยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถปรับกระบวนการทำงาน และโครงสร้างขององค์การให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ มีความสามารถในการดัดแปลงสภาพของผู้ร่วมงานออกมาใช้ให้เต็มความสามารถ และสร้างศรัทธาจากผู้อื่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) ด้วยหลักการดังกล่าวผู้นำจึงต้องมีความรับผิดชอบและรับรู้ถึงภาวะผู้นำของตนมีอิทธิพลต่อผู้ตาม ซึ่งการนำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้นำหรือผู้ที่ภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงมีความจำเป็นต้องกระตุ้นและเอื้ออำนวยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาการจะนำการเปลี่ยนแปลงเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ดีกว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้นำจำเป็นต้องริเริ่มเปลี่ยนแปลงให้เป็นตัวอย่างก่อนเพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์มักจะมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น ผู้ที่มีภาวะผู้นำจึงเป็นบุคคลที่จะต้องนำบุคคลอื่นให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ ชุมแก้ว (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์การภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์การเอกชนพบว่า วัฒนธรรมองค์การและภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารและสอดคล้องกับงานวิจัยของ กอบศักดิ์ ภูมัย (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิภาพการสอนของครู สังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสอนของครู

2. ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และรายด้าน ประกอบด้วย(1) คุณภาพของระบบ (2) คุณภาพของสารสนเทศ (3) คุณภาพของบริการ (4) ความตั้งใจที่จะใช้ (5) ผู้ใช้พึงพอใจ และ (6) ผลประโยชน์สุทธิ มีระดับความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากเช่นกัน เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทต่อการจัดการงานในองค์กรให้เป็นไปตามภารกิจ การจัดการข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน สามารถช่วยสร้างคุณภาพด้านการให้บริการ และเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Delone & Mclean, 2003) ด้วยหลักการดังกล่าวเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การภาครัฐ เพราะมีส่วนช่วยในด้านการบริหารงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์การในด้านการให้บริการแก่ประชาชนเช่นระบบบัตรประจำตัวประชาชนระบบฐานข้อมูลประชาชน เป็นต้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและสร้างให้เกิดคุณภาพสูงสุดในการนำมาใช้เป็นประเด็นสำคัญสูงสุดของการจัดการดังนั้น การพยายามที่จะปฏิรูปให้เกิดการกระจายอำนาจด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการงานและสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของคนในการทำงานแต่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้นั้นจะต้องระมัดระวังในการคัดเลือกเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ซึ่งจะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการจัดสรรเทคโนโลยีเข้ามาในองค์กรและสิ่งที่สำคัญที่สุด คือถ้าผู้บริหารขาดความรู้ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรบางครั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อาจจะไม่เกิดประโยชน์ต่อองค์การได้หรืออาจจะก่อให้เกิดความวุ่นวายในองค์กรได้เช่นกัน (Rabin, Hildrerh & Miller 2007) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤกษ์ รักชาติเจริญ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องรัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยพบว่า ความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในมิติของประสิทธิภาพความคุ้มค่าและปฏิสัมพันธ์ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยด้านการบริการสารสนเทศและระบบเครือข่าย

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครโดยรวม และรายด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น (2) ด้านการปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ และ(3) ด้านการวางแนวทางองค์การไปสู่อนาคต มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถพยากรณ์แนวโน้มความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่นมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงสุด รองลงมาด้านการปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ และต่ำสุดด้านการวางแนวทางองค์การไปสู่อนาคต เนื่องจากผู้นำต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม ผู้นำต้องเป็นทั้งคนเก่งและคนดีในตัวเอง และสร้างตัวเองให้เป็นที่น่าไว้วางใจต่อบุคคลอื่น ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ต้องมีความเก่ง ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เริ่มต้นการทำงานด้วยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดวัฒนธรรมองค์การ ทำงานอยู่บนพื้นฐานของหลักการ และต้องเข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการทางด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านสังคม ด้านอารมณ์ และด้านจิตวิญญาณ ซึ่งทำให้ผู้นำสามารถ

บริหารงานแบบมืออาชีพได้เป็นอย่างดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐาน ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือจากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เกิดการแข่งขันเพื่อชิงความเป็นเลิศ ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จขององค์กรหนึ่ง ๆ ส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับผู้นำ การปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารการควบคุมธุรกิจต่าง ๆ เพียงเล็กน้อยอาจนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างมหาศาล แต่คุณสมบัติของการเป็นผู้นำที่ดี ไม่ได้ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด แต่เกิดจากการเรียนรู้ และการรู้จักพัฒนาดตนเองซึ่งสามารถทำให้ผู้นำเป็นผู้นำที่เก่งและดีในองค์กรได้ ดังนั้น วิธีที่จะทำให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จสูงสุด คือ ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงตนเอง

ซึ่ง James (2010: 20) เสนอความเห็นว่าการแสดงความเป็นผู้นำยังเป็นปัญหาอยู่จนทุกวันนี้ เพราะบุคคลไม่มีความรู้เพียงพอในเรื่องกระบวนการของการเป็นผู้นำ เจมส์ อธิบายความเข้าใจในธรรมชาติของความเป็นผู้นำว่าตั้งอยู่บนพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างความเป็นผู้นำกับอำนาจที่มีส่วนสัมพันธ์กับผู้นำและผู้ตาม อำนาจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำจัดการบริหารทรัพยากร โดยเข้าไปมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ตามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตนหวังไว้ ความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อการบริหารจัดการทำให้เกิดแรงจูงใจ และนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อผู้ตาม ความเป็นผู้นำถือว่าเป็นรูปแบบพิเศษของการใช้อำนาจ (Special Form of Power) การศึกษาเรื่องของภาวะผู้นำ ได้มีนักคิดนักทฤษฎีได้ศึกษาค้นคว้าทั้งในอดีตที่เริ่มตั้งแต่ช่วงกลางทศวรรษ 1980 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันเป็นการค้นหาค้นคว้าประกอบ หรือปัจจัยที่ทำให้ผู้นำมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาค้นคว้ามีแนวคิดทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและกล่าวถึงกันมากคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ซึ่งมีงานวิจัยที่สนับสนุนทฤษฎีนี้ในทั่วโลก และยืนยันว่า ทฤษฎีสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ และสามารถพัฒนาภาวะผู้นำได้ในทุกองค์กร และในประเทศต่างๆ ดังนั้น การศึกษาแนวคิดพื้นฐานของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมหรือกระบวนการที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น หรือกลุ่มในการทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กรได้

ปัจจัยสู่ความสำเร็จของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีงานวิจัยได้ทำการศึกษารื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นแนวความคิดสมัยใหม่ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน และงานวิจัยเน้นให้เห็นความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยหลักในการนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวที่สนับสนุนได้แก่งานวิจัยของ อุดม พินธุรักษ์ (2553: 106) กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่าง ๆ ของสังคมโลก ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องปรับเปลี่ยนวิธีการในการทำงาน และใช้ทรัพยากรทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งองค์กรใด ๆ ก็ตามถ้าเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความรู้ และมีความเหมาะสมกับงานก็จะส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงานและส่งผลให้ปัจจัยด้านอื่น ๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จ โดย พงษ์ศักดิ์ ทองพันธ์ (2552: 118-119) พบว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านงานภายใต้

ภารกิจที่รับผิดชอบ ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านการเติบโตขององค์กร นอกจากนี้ Jason (2015) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่นำมาซึ่งความสำเร็จของการเป็นผู้นำนั้นผู้นำต้องมีภาวะผู้นำ 3 ประการคือ (1) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง ด้วยการประชุมทุกสัปดาห์ เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้นำใส่ใจและติดตามความคืบหน้าของงาน รวมถึงการพูดคุยเพื่อระดมความคิดเห็นก่อนเริ่มงานหรือโครงการที่สำคัญ (2) การปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) เช่น การเคารพเวลาขององค์กร การผิดเวลาเพียงไม่กี่นาทีอาจมองดูเป็นความผิดเพียงเล็กน้อย แต่ในฐานะผู้นำ การไม่ตรงต่อเวลาจะเกิดผลเสีย เนื่องจากพนักงานจะยึดถือทัศนคติและพฤติกรรมของผู้นำเป็นตัวอย่าง ดังนั้นผู้นำต้องเป็นตัวอย่างที่ดี (3) มีความโปร่งใส ซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใต้บังคับบัญชาและการสื่อสารถึงทิศทางการดำเนินงานของบริษัทให้มากที่สุด ให้ข้อมูลในด้านเป้าหมายของแต่ละส่วนงาน ข้อมูลคู่แข่งรายใหม่ ซึ่งการสื่อสารด้วยการสนทนาเหล่านี้จะช่วยให้ผู้นำสามารถเชื่อมโยงผู้นำกับพนักงานทั้งบริษัท ไม่ใช่แค่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรงเท่านั้น ซึ่งองค์ประกอบหลัก 3 ประการจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร

ด้วยหลักการดังกล่าวการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อชีวิตของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรระบบเปิด ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอก ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ศาสนา และวัฒนธรรม ผู้นำจึงควรต้องตระหนักรู้ความท้าทายที่องค์กรต้องเผชิญเพื่อพัฒนาบุคลากร และองค์กรให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ได้ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน การนำการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของผู้นำ ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลสูงมีความจำเป็นต้องกระตุ้นและเอื้ออำนวยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และการจะนำการเปลี่ยนแปลงเพื่อไปสู่เป้าหมายสิ่งที่ดีกว่า สิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้นำจำเป็นต้องริเริ่มเปลี่ยนแปลงให้เป็นตัวอย่างก่อน เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์มักจะมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ผู้ที่มีภาวะผู้นำจึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะต้องนำบุคคลอื่นให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรอีกประการ คือ การวางแผนทางองค์กรไปสู่อนาคต ด้วยการกำหนดเป้าหมายขององค์กรการกำหนดวิสัยทัศน์ค่านิยม และสร้างวัฒนธรรมขององค์กรขึ้น โดยการตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างลุล่วงเป็นไปตามขั้นตอนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จุฑารัตน(2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าบทบาทของบุคคลที่มีภาวะความเป็นผู้นำโดยเสนหามีผลกระทบต่อการเพิ่มความคาดหวังในประสิทธิภาพหรือความคาดหวังในความพยายามหรืออิทธิพลของสังคมและสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งานในการรับรู้ของผู้ใช้งานในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากผู้รับรู้ว่าคุณค่าที่บุคคลที่มีภาวะความเป็นผู้นำโดยเสนหาของพวกเขาได้แสดงให้เห็นถึงการสร้างแรงบันดาลใจและการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ที่มีจริยธรรมสูงสุด ส่วนด้านการกระจายอำนาจหรือการมอบ

อำนาจการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ น่าจะมาจากสาเหตุการบริหารงานของระบบราชการ ซึ่งมีการบริหารงานตามสายการบังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ ทั้งที่ได้มีการปฏิรูประบบราชการให้มีการกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจการตัดสินใจ แต่ในทางปฏิบัติก็ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อีกทั้งน่าจะมาจากการทำงานที่ยึดกฎ ระเบียบมากเกินไป ขาดการยืดหยุ่นที่เหมาะสมในการทำงาน และวัฒนธรรมในการทำงานของข้าราชการ

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารสำนักงานเขตควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจการตัดสินใจ เพื่อส่งเสริมและสร้างความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน กล่าวตัดสินใจ สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ในปัจจุบันได้

2. สำนักงานเขตควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรให้ครอบคลุมการปฏิบัติงานทุกภารกิจ และควรแก้ไขปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่ใช้งานตามนโยบายของผู้บริหารเท่านั้น โดยไม่มีการพัฒนารูปแบบวิธีการใช้งานให้มีความทันสมัย รวมทั้งหยุดการใช้งาน ซึ่งทำให้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบางระบบไม่สามารถตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร
2. ควรศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร
3. ควรศึกษาอิทธิพลของปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร เช่น ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2553). รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต.

รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กอบศักดิ์ มูลมัย. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับ

ประสิทธิภาพการสอนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม ศึกษาปทุมธานี เขต 1.

วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). บทบาทภาวะผู้นำ (4 Roles of Leadership).

เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการร่วมกับ

PacRim Leadership Co;LTD.

- ชัชวาลย์ ทัดศิริ. (2554). **คุณภาพการให้บริการ**. [ออนไลน์] ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2559, จาก [http :
//www.tpa.or.th/](http://www.tpa.or.th/)
- พงษ์ศักดิ์ ทองพันธ์. (2552). **รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ
อธิการบดีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. ดุษฎีนิพนธ์สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). **ภาวะผู้นำ ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิงห์ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์ตุรภัทร. (2555). **ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสาร
งานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 1 (1), 4-25.**
- สุรินทร์ ชุมแก้ว. (2556). **วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์กรเอกชน. วิทยานิพนธ์ วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- อุดม พินธุรัช (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับ
ประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
อุดรธานี, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุดรธานี.**
- Bass, B.M. (1985). **Leadership and performance beyond expectations**. New York: The Free Press.
- Burns, J. M. (1978). **Leadership**. New York: Harper and Row.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update. **Journal of Management Information Systems, 4 (19), 9-30.**
- James, M. B., (2010). **Leadership**. New York: Harper Perennial Modern Classics.
- Jason, A. (2015). **Centric Digital**. Retrieved November 11, 2016 from [http://www.
centricdigital.com](http://www.centricdigital.com)
- Mintzberg, H. and Waters, J.A. (1982). Tracking Strategy in an Entrepreneurial Firm. **Academy
of Management Journal, 25, 465-499.**
- Rabin, J., Hildrerh, W. B., & Miller, G. J. (2007). **Handbook of public administration** (3rd ed.). New York. Taylor & Francis Group.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New york: Harper and Row