



วารสารวิทยาการจัดการ

Journal of Management Science
Nakhon Pathom Rajabhat University

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562)





วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม

Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562) ISSN 2392-5817

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ นักการศึกษา และผู้สนใจ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ครอบคลุมศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย สาขาการจัดการทั่วไป การตลาด การเงินการธนาคาร การบัญชี การบริหารทรัพยากรมนุษย์ โลจิสติกส์ ธุรกิจระหว่างประเทศ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ธุรกิจศึกษา เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ หรือสาขาที่มีความเกี่ยวข้อง
2. เพื่อส่งเสริม เผยแพร่การศึกษา ค้นคว้าวิจัยที่มีประโยชน์ มีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์ความรู้วิชาการ ในสาขาวิชาต่าง ๆ

กำหนดออกตีพิมพ์เผยแพร่

ปีละ 2 ครั้ง

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

เจ้าของ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

สำนักงานกองบรรณาธิการ

“วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

85 หมู่ 3 ถนนมาลัยแมน ต.นครปฐม อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

โทรศัพท์. 0-3426-1021-36 ต่อ 3360 โทรสาร 0-3426-1068

เว็บไซต์ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/JMSNPRU/index>

E-mail address : wisitson@webmail.npru.ac.th



การส่งต้นฉบับ

ผู้สนใจสามารถส่งต้นฉบับเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ใน วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ตามที่อยู่กองบรรณาธิการ โดยปฏิบัติดังนี้

1. ส่งต้นฉบับบทความ โดยสามารถส่งได้ทั้งทางไปรษณีย์และอีเมล
2. แบบเสนอต้นฉบับ ซึ่ง download ได้ที่ <http://research.npru.ac.th/msc>
3. ควรตรวจสอบต้นฉบับในเบื้องต้น ให้ถูกต้องตามคำแนะนำสำหรับผู้เขียน

- บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารนี้ทุกเรื่องต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ในสาขาที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยบทความละ 2 ท่าน

- ทศนะและข้อคิดเห็นของบทความที่ปรากฏในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือว่าเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

- กองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอก แต่ให้อ้างอิงและแสดงที่มา

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ ถนนราชมรรคาใน อ.เมือง จ.นครปฐม 73000 โทร 0-3425-5814, 0-3425-3840-4 โทรสาร 0-3425-5814



ได้รับการรับรองคุณภาพวารสาร จากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย

(Thai Journal Citation Index-TCI) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มที่ 2

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำกองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.อุทัย ตันละมัย
ศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ โสมประยูร
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ เสนาะ ติเยาว์
ศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ
ศาสตราจารย์ พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี
รองศาสตราจารย์ ดร.ครรชิต มาลัยวงศ์
รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต บุญลือ
รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา สัญญาวิวัฒน์
รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์
รองศาสตราจารย์ ดร.เทพวาทน์ หอมสนธิ
รองศาสตราจารย์ ดร.กมล บุชบา
รองศาสตราจารย์ ดร.กิติมา ปรีดีติลก
รองศาสตราจารย์วรวรรณ โสมประยูร
รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทรนำชู
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิภา ลาภศิริ

ที่ปรึกษาประจำกองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมเดช นิลพันธุ์
ดร.วิรัตน์ ปิ่นแก้ว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนกาญจนะ
รองศาสตราจารย์ ไสรัจ ภัยบริบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา แสงดวงดี
ดร.ปาริชาติ ชำเรือง
อาจารย์แพรวพรรณ ตรีชั้น

บรรณาธิการ

ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ดร.พงษ์สันต์ ต้นหยง

ฝ่ายจัดการและธุรการ

นางสาวอุทัยวรรณ รุ่งทองนิรันดร์
นายธรรมรัตน์ ธารีรักษ์

กองบรรณาธิการจากหน่วยงานภายนอก

รองศาสตราจารย์ ดร.สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ
รองศาสตราจารย์ ดร.แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์
รองศาสตราจารย์ ดร.พรชนก ทองลาด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรัณศุภมาส เอ่งฉ้วน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนิชา ณ นคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสีบพงศ์
ดร.ชัยพร ธนถาวรลาภ
ดร.พิชญะ อุทัยรัตน์
ดร.ภัทรพล ชุ่มมี

ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข
ดร.สรชัย กิตติยานนท์
ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข
ดร.วาสนา บุตรโพธิ์
ดร.จรรุญ ชำนาญไพร

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
คณะกรรมการและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการสายงานเครือข่ายเกษตรกร ตลาดสี่มุมเมือง

กองบรรณาธิการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

รองศาสตราจารย์ ดร.เกศินี ประทุมสุวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เยาวภา บัวเวช
อาจารย์ ดร.ดวงใจ คงคาหลวง
อาจารย์ ดร. พงศ์สฎา เณลิมกลิ่น
อาจารย์ ดร.เดช ธรรมศิริ

อาจารย์ ดร.ศานติ ดิฐสถาพรเจริญ
อาจารย์ ดร. จันจิราภรณ์ ปานยินดี
อาจารย์ ดร. กนกพัชร วงศ์อินทร์อยู่
อาจารย์สุประวีณ์ ศิริบุญวัฒนา
อาจารย์วีรศักดิ์ นาชัยดี

รายนามคณะผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก พิจารณาทบทวนความประจำ

“วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม”

รองศาสตราจารย์ ดร.สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ

รองศาสตราจารย์ ดร.แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์

รองศาสตราจารย์ ดร.พรชนก ทองลาด

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิษฐ์วัช มั่นเศรษฐวิทย์

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤกษ์ชัย พุประทีปศิริ

รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา

รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณี ดอนจ่อหอ

รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

รองศาสตราจารย์ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ

รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา เลาहनันทน์

รองศาสตราจารย์ ดร.พยอม ธรรมบุตร

รองศาสตราจารย์ ขวลิย์ ณ ถลาด

รองศาสตราจารย์ ธโสธร ตู้ทองคำ

รองศาสตราจารย์ วรุณี เขาวนัสสุขุม

รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุมาลี รามันน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ มีใจเชื้อ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา ถิรศิริกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนิชา ณ นคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ อารังสินถาวร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เจริญลักษณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชาพันธ์ รัฐศาสนศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัฒน์ ชลไพศาล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ วงศ์สินศิริกุล

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จักรพงษ์ภูวนารถ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม

เกล้าพระนครเหนือ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ

เจ้าพระยา

วิทยาการจัดการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา

วิทยาการจัดการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ใน

พระบรมราชูปถัมภ์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า

คุณทหารลาดกระบัง

วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย

ศิลปากร

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัย

ธุรกิจบัณฑิตย์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัย

ธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จรุง บุญสนอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชลลดา พิงรำพรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ญาณัญญา ศิริภัทร์ธาดา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ อมรศิริพงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทร์ พลอยแหวน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิพรรธน์ พิเชฐศิริประภา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริฉันท์ สติรกุล เดชพาหงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสืบพงศ์
ดร.นฤมล ชูชินปราการ
ดร.สุทธิรัตน์ พลอยบุตร
ดร.ธนากร มาเสถียร
ดร.สรรัชย์ กิตยานนท์
ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด

ดร.ฉัตรรัตน์ โหระไศยยะ

ดร.เรืองเดช เร่งเพียร

ดร.ภัทรพล ชุ่มมี

ดร.ชยอนันท์ เกิดพิทักษ์

ดร.พิชญะ อุทัยรัตน์

ดร. สุภาพร เฟ่งพิศ

ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข
ดร.ศุภาวดี สังฆา
ดร.พัทธ์พสุตม์ สารนุวัฒน์
ดร.จิรนนท์ เขมพันธ์

ดร.ละเอียด ศิลาน้อย
ดร.สมชาย เลิศภิรมย์สุข
ดร.วาสนา บุตรโพธิ์
ดร.จรรณ ชำนาญไพร

Professor Dr. Roh,Seong-Kyu
Professor Dr. Seung-jea

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนินทร์
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบัง
คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการสายงานเครือข่ายเกษตรกร
ตลาดสี่มุมเมือง

Sungkyunkwan University South Korea
Korea National University of Education South Korea

นิเทศศาสตร์

ศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ

รองศาสตราจารย์ ดร.อุษา บั๊กกิ้นส์

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ธิตินันท์ เอี่ยมนิรันดร์

รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ ทองเลิศ

รองศาสตราจารย์ ดร.บุปผา เมฆศรีทองคำ

รองศาสตราจารย์ จันทนา ทองประยูร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิษฐา หรุ่นเกษม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสภณพร กล้าสกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณรัตน์ ชินวรรณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา ปิณฑรานวงศ์

ดร.โมนัยพล รณเวช

คณะนิเทศศาสตร์นวัตกรรมการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คณะนิเทศศาสตร์นวัตกรรมการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รายนามคณะผู้ทรงคุณวุฒิภายใน พิจารณาบทความประจำ

1.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนกาญจนะ

2.รองศาสตราจารย์.โสรัจ กายบริบูรณ์

3.รองศาสตราจารย์ ดร. เกศินี ประทุมสุวรรณ

4.ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.เขาวา บัวเวช

5.อาจารย์ ดร.ปรีชาดิ ข้าเรือ่ง

6.ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.สุขาดา แสงดวงดี

7.อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

8.อาจารย์ ดร.ดารินทร์ โพธิ์ตั้งธรรม

9.อาจารย์ ดร.กนกพัชร วงศ์อินทร์อยู่

10.อาจารย์ ดร.พงศ์สฎา เฉลิมกลิ่น

11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ ฉิมะสังคนันท์

12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจนา

13. อาจารย์ ดร.จันจิราภรณ์ ปานยินดี

14. อาจารย์ ดร.ดวงใจ คงคาหลวง

15. อาจารย์ ดร.เดช ธรรมศิริ

16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัชชา ศิริธนาธร

17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤติยา รุจิโชค

18. อาจารย์ ดร.พันธิการ์ วัฒนกุล

19. อาจารย์ ดร.ณัฐชามณูห์ ศรีจำเริญรัตน์

20. อาจารย์ ดร.ศานติ ดิฐสถาพรเจริญ

สารจากฉบับดี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2527 เพื่อผลิตบัณฑิตสาขาการบริหารธุรกิจ การบัญชี และนิเทศศาสตร์ และต่อมาในปี พ.ศ. 2547 ได้เปิดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไปขึ้น เป็นที่ทราบกันดีว่านโยบายการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโท และปริญญาเอก นักศึกษาต้องมีความรู้ และความสามารถในการทำวิจัยเพื่อพัฒนางาน และสร้างองค์ความรู้ใหม่ และต้องนำมาเผยแพร่สู่สาธารณชน ตามช่องทางต่าง ๆ วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมผลิตขึ้น มีเป้าหมายเพื่อที่จะเป็นสื่อให้นักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการ และบุคคลทั่วไป สามารถนำผลงานวิจัย และงานวิชาการในสาขาการบริหารธุรกิจ การบัญชี และนิเทศศาสตร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องมาเผยแพร่

กองบรรณาธิการตระหนักถึงคุณภาพของผลงานที่นำมาลงตีพิมพ์ ดังนั้นผลงานทุกฉบับ จะต้องผ่านการตรวจสอบทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer reviewers) ในสาขา จำนวน 3 ท่าน ตามกระบวนการที่ได้มาตรฐาน วารสารวิทยาการจัดการ กำหนดให้มีการจัดทำปีละ 2 ฉบับคือ ฉบับประจำเดือน มกราคม-มิถุนายน และกรกฎาคม-ธันวาคม ของทุกปี และเป็นที่น่ายินดีที่วารสารได้รับการประเมินจาก ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index-TCI) ให้อยู่ วารสารกลุ่มที่ 2 ในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ต้องขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนร่วมแรงร่วมใจในความสำเร็จนี้

ในโอกาสนี้ต้องขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือจากอาจารย์ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม นักศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย และผู้วิจัยทั่วไปที่ให้ความสนใจส่งบทความเข้ามาตีพิมพ์เพิ่มขึ้น สิ่งนี้เป็นแรงใจ ที่ทำให้กองบรรณาธิการเกิดความมุ่งมั่น เพื่อพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพยิ่ง ๆ ขึ้น โอกาสนี้จึงขอเชิญชวน คณาจารย์ นักวิชาการ นักศึกษา และบุคคลที่สนใจ ในสาขาดังกล่าว ส่งผลงานเพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อพัฒนางานวิชาการ และผู้อ่านสามารถนำผลงานที่ลงตีพิมพ์ในวารสารไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ ต่อไป

P. วัฒนา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนกาญจนะ

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทบรรณาธิการ

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นวารสารที่จัดทำขึ้นเพื่อรองรับบทความวิชาการ งานวิจัยของ อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จากสาขาวิทยาการจัดการ และสาขาที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และจากสถาบันอื่น ๆ ที่มีผลงานวิจัยในระดับที่ดี มีการอ่านจากผู้ทรงคุณวุฒิ Peer Review จำนวน 3 ท่าน สำหรับฉบับที่ 2 ปีที่ 6 นี้ ทางกองบรรณาธิการขอแนะนำผลงานวิจัยจำนวน 23 เรื่อง ประกอบไปด้วย

ผลงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 4 บทความได้แก่

1. ภาวะผู้นำเพื่อการพัฒนาวัด 2.การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 3.แนวทางพัฒนาส่วนประสมการตลาด การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และ 4.ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน

ผลงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 5 บทความได้แก่

1.คลินิกบัญชีประยุกต์ตามปรัชญาแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง 2.อัตลักษณ์เพื่อการท่องเที่ยวเรียนรู้อาหารเชิงสุขภาพของภูมิภาคตะวันตก 3.การพัฒนากระบวนทัศน์เพื่อการบริหารจัดการ โครงการหมู่บ้านรักษาศีลห้า 4.ผลกระทบด้านเทคโนโลยีจากนโยบายไทยแลนด์ 4.0 กับ การปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี และ 5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าด้วย QR Code ของนักศึกษา

ผลงานของนักศึกษาต่างมหาวิทยาลัย จำนวน 6 บทความได้แก่

1.การเปิดรับสื่อปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของเยาวชน จาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกนโยบายการบัญชีการรับรู้รายได้ จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 3. พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของผู้สูงอายุ จาก มหาวิทยาลัยศิลปากร 4.ตัวแบบการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย จาก มหาวิทยาลัยศรีปทุม 5. คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และ 6. ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนิจต้อจฉริยะกับศักยภาพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลงานของคณาจารย์ต่างมหาวิทยาลัย จำนวน 8 บทความได้แก่

1.แรงจูงใจและบรรยากาศองค์กร กับผลการปฏิบัติงาน 2. ความต้องการของพนักงาน และมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร ที่มีผลต่อความขัดแย้งในองค์กร สองบทความนี้ จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 3.การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์แปรรูปของชุมชนหุบกะพง จาก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 4.ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 5. การบริหารเครือข่ายในการสนับสนุนงานวิชาการ จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และ 6.การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร 7.ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ 8.ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามบทความจาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ความหลากหลายของงานวิจัย ความหลากหลายของงานแต่ละสถาบัน เปรียบเสมือนความสวยงามของดอกไม้หลากหลายพันธุ์ ที่ร่วมกันมาจัดช่อ ก่อให้เกิดความสวยงาม แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือกันในเชิงวิชาการ เป็นความแตกต่างที่สร้างสรรค์ งานวิชาการเหล่านี้ รอผู้สนใจมาอ่าน ขบคิดวิเคราะห์ ตั้งคำถาม และทำวิจัยต่อยอด เป็นการพัฒนางวล้อแห่งความรู้ จุดเริ่มต้นเกิดขึ้นจากการอ่าน เพราะ “การอ่านทำให้เป็นคนโดยสมบูรณ์” (Sir Francis Bacon) ก่อให้เกิดความรู้ การขบคิด ส่งผลให้เกิดการบูรณาการความรู้ เกิดความคิดเชิงวิพากษ์ เป็น Thesis → Antithesis → Synthesis ดังที่ Georg Wilhelm Friedrich Hegel ได้เสนอไว้ หลังจากการอ่าน และการขบคิด ในแวดวงวิชาการ ย่อมต้องการ ความรู้ใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับบริบทใหม่ ๆ งานเขียนใหม่ก็จะออกมาใช้สู่สังคม สิ่งที่เราจะยืนยันได้ก็คือ การเพิ่มขึ้นของจำนวนบทความและงานวิจัยที่เกิดขึ้น ในแวดวงวิชาการไทย ซึ่งทางวารสารวิทยาการจัดการ นครปฐม ขอเป็นพื้นที่หนึ่งที่ให้ผู้สนใจเข้ามานำเสนอ งานวิชาการที่เกิดขึ้น ต้องมีการปรับแก้บ้าง ปฏิเสธบ้าง เพราะต้องผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ ถือว่าเป็นการปะทะกัน ทางความคิด แต่อีกนัยหนึ่งก็คือการฝึกฝนให้นักวิจัยมีความกล้าในเชิงวิชาการมากยิ่งขึ้น

การเพิ่มขึ้นจากการส่งบทความวิจัย อาจทำให้กองบรรณาธิการต้องทำงานให้มีความตั้งใจมากขึ้น แม้ภารกิจดังกล่าวจะนอกเหนือจากภารกิจการสอน แต่ก็เป็ภารกิจที่กองบรรณาธิการมีความสุข ที่ได้พบว่าวารสารได้รับความสนใจ เห็นในการพัฒนาการของการเผยแพร่งานวิจัย ขอขอบพระคุณในความกรุณาของผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความอนุเคราะห์อ่านบทความ และให้คำแนะนำในการแก้ไข บทความให้มีความสมบูรณ์ ในโอกาสนี้กองบรรณาธิการมีความประสงค์แจ้ง ให้นักวิจัยและคณาจารย์ที่สนใจ มีส่วนร่วมในการสนับสนุนบทความเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ และยินดีที่จะได้นำเสนอบทความตามเจตนารมณ์ของผู้วิจัยในโอกาสต่อไป



อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย
บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความที่		หน้า
20	คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี (วรัญญา ถิ่นสำราญ) Service Quality Affecting Efficiency in Tax Collection of Kanchanaburi Area Excise Office (Waranya Thinsamran) Article history: Received 10 July 2019, Revised 23 November 2019 Accepted 28 November 2019.....	281
21	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร (อนันต์ โพธิกุล) Transformational leadership of the administrators influence on the success of the use of information technology. In Thawi Watthana District Office Bangkok.(Anan Phothikul) Article history: Received 2 November 2019, Revised 21 November 2019 Accepted 28 November 2019.....	297
22	ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์จิตอัจฉริยะกับศักยภาพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทย (สมศรี เว้นทอง) Relationship between Spiritual Intelligence and Competencies of Thai Professional Accountants (Somsri Woenthong) Article history: Received 8 August 2019, Revised 26 November 2019 Accepted 28 November 2019.....	310
23	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าด้วย QR Code ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (ธนาธิป พัวพรพงษ์ และคณะ) Factors Affecting to Goods Purchasing Decision by using QR Code Transactions of Nakhon Pathom Rajabhat University Students (Tanatip Puapornpong et.al) Article history: Received 4 July 2019, Revised 20 July 2019 Accepted 22 July 2019.....	324

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ
ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร
Transformational leadership of the administrators influence
on the success of the use of information technology.
In Thawi Watthana District Office Bangkok.

อนันต์ โพธิกุล*
(Anan Phothikul)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากร ได้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ 128 คน และกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติอนุมานในการทดสอบสมมติฐานได้แก่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมการการถดถอยได้ดังนี้

ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ = $0.962 + 0.259$ (การวางแผนทางองค์การไปสู่อนาคต) + 0.310 (ผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น) + 0.200 (การปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ) รวมทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยรวมสามารถพยากรณ์แนวโน้มความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 53.90 จำนวนร้อยละดังกล่าวแสดงได้ว่ารูปแบบนี้มีความน่าเชื่อถือในระดับปานกลาง นอกจากนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยรวมยังมีอิทธิพลในการพยากรณ์ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 77.10

คำสำคัญ : อิทธิพลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

* ว่าที่ร.ต.ดร.อนันต์ โพธิกุล ผู้อำนวยการสถาบันการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 10170

Acting Sub Lt. Dr. Anan Phothikul Director of the Institute of Distance Education Bangkokthonburi University 10170

Corresponding author : anan_pho@hotmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research are following; To study the transformational leadership of the administrators that influence the success of using information technology in Thawi Watthana District Office. Bangkok

In this research, the researcher uses the quantitative data methodology by using a questionnaire to collect data from the population of 128 ordinary Bangkok civil servants and 100 samples, calculated from the Taro Yamane formula and using Cluster random sampling in order to obtain appropriate samples for data collection Data analysis The researcher processed using the software package for social science research. And use inferential statistics to test hypotheses, including multiple regression analysis.

Hypothesis test results It was found that the transformational leadership of the administrators as a whole had an influence on the success of using information technology in Thawi Watthana District Office. Bangkok The regression equation can be written as follows:

The success of using information technology = $0.962 + 0.259$ (Corporate orientation to the future) + 0.310 (Good leaders must be good role models for others) + 0.200 (Organizational orientation to achieve desired direction) as well as the overall transformational leadership of the administrators can predict the success of using technology. 53.90 percent of the information. The said percentage shows that this model has moderate reliability. In addition, the overall transformational leadership of the administrators also influenced the prediction of the success of using information technology by 77.10 percent.

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

Article history: Received 2 November 2019

Revised 21 November 2019

Accepted 28 November 2019

1. บทนำ

ในยุคอุตสาหกรรม ซึ่งมีการเกิดขึ้นขององค์กรโดยเฉพาะการเกิดโรงงานอุตสาหกรรม การผลิต การค้าขาย การตลาด การจัดจำหน่าย และการดำเนินการทางธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ ก็พบเช่นเดียวกันว่าองค์การใดมีผู้นำ ผู้บริหาร หรือแม้แต่พนักงานที่มีภาวะผู้นำก็ส่งผลให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จ หรือเป็นองค์การที่ยอดเยี่ยมได้ พนักงานในองค์กรนั้น ๆ ก็ได้รับการจ่ายค่าจ้างและการปฏิบัติอย่างยุติธรรม มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข ได้รับการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถอย่างเต็มที่ และในยุคปัจจุบันที่เรียกว่าเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร เรายังพบเช่นเดียวกันว่าภาวะผู้นำยังเป็นเรื่องสำคัญ เห็นได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์จากองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จอย่างสูงโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหรือข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่างบริษัทผู้ผลิตสินค้าและบริการ เช่น Apple, Google, Microsoft, Facebook ฯลฯ เป็นที่ยอมรับกันว่าผู้นำมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรนั้น ๆ เช่น Steve Job มีอิทธิพลอย่างสูงสุดกับความสำเร็จของ Apple หรือ Sergey Brin และ Larry Page กับการเกิดและความสำเร็จของ Google และ Bill Gates กับการเกิดและความสำเร็จของ Microsoft (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2556, 4)

Bass & Bass (2008) ได้สรุปตัวอย่างผลการศึกษาวิจัยที่สนับสนุนความสำคัญของภาวะผู้นำในกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ ผลการศึกษาความพึงพอใจที่ศึกษาในช่วงทศวรรษที่ 1920 แสดงให้เห็นความสำคัญของภาวะผู้นำ ผลการศึกษารายงานตรงกันว่า ทักษะที่ดีต่อพนักงานต่อผู้บังคับบัญชาของพวกเขาทำให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน และในอีกด้านหนึ่งพบว่าทักษะที่ดีต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับผลผลิตในกลุ่มทำงาน และนับตั้งแต่นั้นมาพบผลการศึกษามากมายสนับสนุนว่า ผู้นำสามารถสร้างความแตกต่างในความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

นอกเหนือจากนั้น ผู้นำยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรได้อีกด้วย โดยพบทั้งในองค์การภาครัฐและผู้บริหารในคณะรัฐบาลท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การศึกษาวิวัฒนาการของธุรกิจค้าปลีก พบว่าผู้บริหารอาวุโสสามารถปรับปรุงองค์การให้ประสบความสำเร็จได้ โดยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและยุทธศาสตร์ขององค์กร (Mintzberg & Water, 1982) และยังมีผลการศึกษาความสำเร็จของผู้บริหารระดับสูง พบว่าความแตกต่างของผู้บริหารระดับสูงสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้ถึง 45 เปอร์เซ็นต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2556: 5-6) อีกทั้งในองค์การของรัฐหรือในวงการเมือง 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

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในองค์การของรัฐ ตามนโยบาย e - Government ของรัฐบาลเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐการบริหารงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกย่องคุณภาพการให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) และสามารถ บูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government) ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐ

พัฒนาขึ้นนำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework : TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรทุกระดับของหน่วยงานของรัฐ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกันในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้องส่งเสริมให้บุคลากรของส่วนราชการมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน พร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบวิธีการและขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้อย่างทัน่วงที

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 “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร” เพื่อจะช่วยให้ผู้นำหรือ

ผู้บริหารของสำนักงานเขตเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร และสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งจะแบ่งสาระของการทบทวนวรรณกรรมได้ดังนี้

2.1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Bass (1985 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2556: 249) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และอธิบายกระบวนการเปลี่ยนแปลงสภาพในองค์กรและชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบบบารมี และแบบแลกเปลี่ยนเขาเชื่อว่าความเป็นภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสามารถส่งผลในการปรับปรุงประสิทธิภาพขั้นต่ำกว่า ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยเพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพในขั้นที่สูงกว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้ผู้ตามมีแรงจูงใจและมีผลการปฏิบัติได้มากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และผู้นำที่มีประสิทธิผลจะใช้ภาวะผู้นำทั้งสองแบบ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2546) จากการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับบริษัทPacRim Leadership Co; LTDได้อธิบายเรื่อง 4 บทบาทภาวะผู้นำ (4 Roles of Leadership) ไว้ว่า ผู้นำควรบริหารองค์การด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการเพื่อให้องค์การเดินไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลงาน (result) ที่ต้องการและต้องเป็นทั้งผู้บริหารและผู้นำในเวลาเดียวกันดังนี้

1. การวางแผนทางหลักขององค์การไปสู่อนาคต (Path finding) ผู้นำต้องเริ่มต้นการทำงานด้วยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้นำสามารถสร้างแม่แบบพิมพ์เขียวเพื่อการเปลี่ยนแปลง (blueprint for change) ที่วางอยู่บนพื้นฐานของหลักการ (principle)

2. การปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ (Aligning) ถ้าองค์การมีช่องว่างระหว่างผลงาน (results) ที่มีอยู่ปัจจุบันกับความต้องการในอนาคตองค์การนั้นจำเป็นต้องปรับกระบวนการทำงาน (reprocess) โดยทำไปพร้อมกับการปรับโครงสร้าง (restructure)

3. การมอบอำนาจการตัดสินใจหรือการกระจายอำนาจ (Empowering) การดึงศักยภาพของผู้ร่วมงานออกมาใช้ให้เต็มความสามารถ

4. ผู้นำต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม (Modeling) ผู้นำต้องมีความสามารถอย่างละเท่ากันในตัวเองทั้งความซื่อสัตย์ความสามารถ ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อใจ และก่อให้เกิดความศรัทธา

2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวิธีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี

Delone & Mclean (2003) ได้นำเสนอทฤษฎีวิธีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1.คุณภาพของระบบ (system quality)โดยคำนึงถึงคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการนำมาใช้ประโยชน์ ความพร้อมในการใช้งาน และเวลาที่ใช้ในการบริการที่รวดเร็ว

2.คุณภาพของสารสนเทศ (information quality)โดยคำนึงถึงคุณภาพของรายละเอียดข้อมูลด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และปลอดภัย

3.คุณภาพของบริการ (service quality)โดยคำนึงถึงคุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการจากรัฐวิสาหกิจที่ดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ

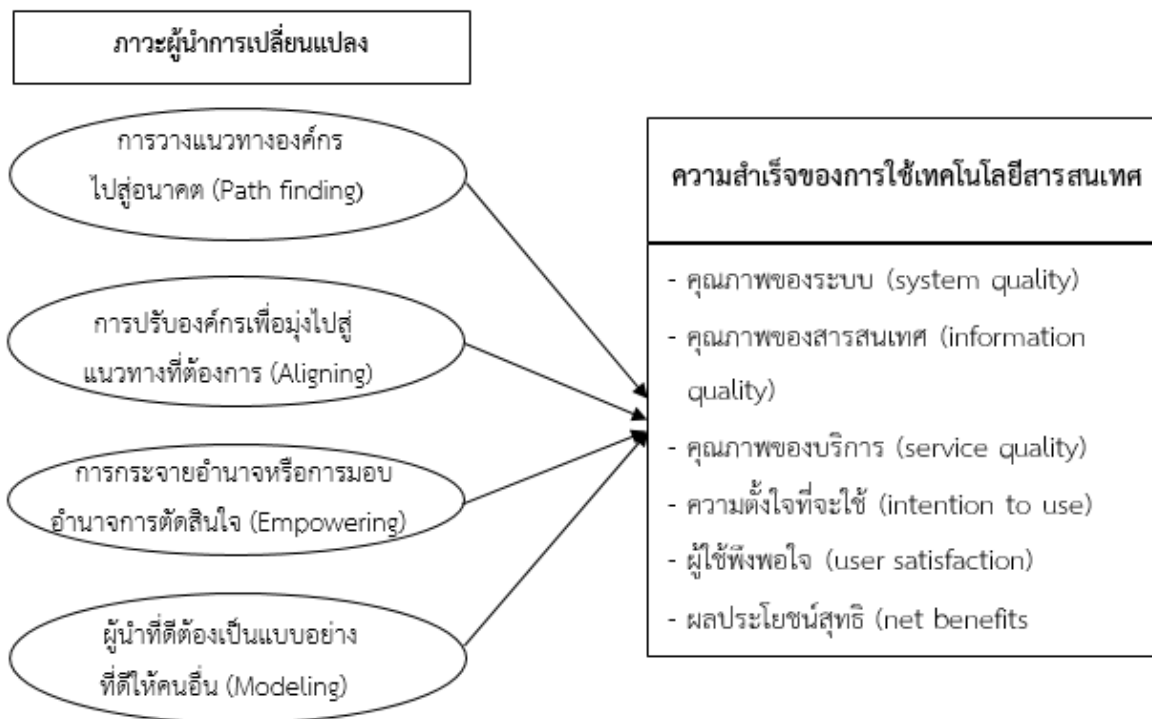
4.ความตั้งใจที่จะใช้ (intention to use)โดยคำนึงถึงผู้ใช้เกิดความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.ผู้ใช้พึงพอใจ (user satisfaction)โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

6.ผลประโยชน์สุทธิ (net benefits) โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคำนึงถึงปัจจัยผู้ใช้งาน ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

กรอบแนวความคิด

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โดยนำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Data) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประชากร ตัวอย่าง ได้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ 128 คน และกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (cluster random sampling) โดยสุ่มอย่างง่ายจากฝ่ายต่างๆ ทั้ง 10 ฝ่ายตามสัดส่วนของจำนวนในแต่ละฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายรายได้ ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษาและโรงเรียนในสังกัด และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (Numerical Rating Scale) 5 ระดับ โดยศึกษาข้อมูลจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณาในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ พบว่าการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์(Testability of item-objective congruence index) ได้ค่า IOC ทั้งรายข้อและภาพรวมมี

ค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 และผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา รวมทั้งฉบับ (Coefficient alpha) เท่ากับ 0.958 และในแต่ละข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.956- 0.957 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3.3 การใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ใช้สถิติพรรณนาในวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมาน (inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

4. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมและรายด้าน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร	3.93	0.49	มาก
ด้านการวางแผนทางองค์การไปสู่อนาคต	3.93	0.57	มาก
ด้านการปรับองค์การเพื่อบริการไปสู่แนวทางที่ต้องการ	3.92	0.54	มาก
ด้านการกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจการตัดสินใจ	3.95	0.56	มาก
ด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น	3.90	0.56	มาก

ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร สำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.927 อยู่ในระดับมาก และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การโดยรวมและรายด้าน

ความสำเร็จ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.98	0.49	มาก
ด้านคุณภาพของระบบ	3.98	0.57	มาก
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	3.93	0.73	มาก
ด้านคุณภาพของบริการ	3.97	0.63	มาก
ด้านความตั้งใจที่จะใช้	3.94	0.60	มาก
ด้านผู้ใช้พึงพอใจ	4.03	0.66	มาก
ด้านผลประโยชน์สุทธิ	4.02	0.61	มาก

ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.977 อยู่ในระดับมาก และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารรายด้านมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร รายด้าน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ (b)	ค่า t	ค่า sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.962	3.768	0.000		
ด้านการวางแผนทางองค์การไปสู่อนาคต	0.259**	2.618	0.010	0.312	3.201
ด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น	0.310**	4.312	0.000	0.607	1.646
ด้านการปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ	0.200*	2.027	0.045	0.344	2.907
ด้านการกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจการตัดสินใจ	0.054	0.595	0.553	0.390	2.566

$R^2 = 0.539$ $F = 96.893$

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ในรายด้าน พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการวางแผนทางองค์การไปสู่อนาคต ด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น และด้านการปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานครตามลำดับ ซึ่งมีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.312 ถึง 0.607 ไม่น้อยกว่า 0.2 และ ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.646 ถึง 3.201 มีค่าไม่มาก 10 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณาโมเดลที่ดี โดยการมีอิทธิพลสามารถเขียนสมการการถดถอยได้ดังนี้

ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ = $0.962 + 0.259(\text{การวางแผนทางองค์การไปสู่อนาคต}) + 0.310(\text{ผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น}) + 0.200(\text{การปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ})$

รวมทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทั้ง 3 ด้าน สามารถพยากรณ์แนวโน้มความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 60.00 ($R^2=0.600$) จำนวนร้อยละดังกล่าวแสดงได้ว่ารูปแบบนี้มีความน่าเชื่อถือในระดับปานกลาง นอกจากนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทั้ง 3 ด้านยังมีอิทธิพลในการพยากรณ์ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 25.90, 31.00 และ 20.00 ตามลำดับ ส่วนด้านการกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร เนื่องจาก Sig. = 0.553 ซึ่งมากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ค่า Tolerance = 0.390 และ ค่า VIF = 2.566

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร สำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานครโดยรวม และรายด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจการตัดสินใจ (2) ด้านการวางแนวทางองค์การไปสู่อนาคต (3) ด้านการปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ และ (4) ด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น มีระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารอยู่ในระดับมากเช่นกัน เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดหมายร่วมกัน (Burns, 1978) ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้ผู้ตามมีแรงจูงใจ ช่วยเพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสภาพในองค์การ (Bass & Bass, 2008) โดยผู้นำเริ่มต้นการทำงานด้วยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถปรับกระบวนการทำงาน และโครงสร้างขององค์การให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ มีความสามารถในการดึงศักยภาพของผู้ร่วมงานออกมาใช้ให้เต็มความสามารถ และสร้างศรัทธาจากผู้อื่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

ดังนั้น ผู้ที่มีภาวะผู้นำจึงเป็นบุคคลที่จะต้องนำบุคคลอื่นให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ ชุมแก้ว (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์การภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์การ เอกชนพบว่า วัฒนธรรมองค์การและภาวะผู้นำแบบสร้างความเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหาร

2. ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร และรายด้าน ประกอบด้วย (1) คุณภาพของระบบ (2) คุณภาพของสารสนเทศ (3) คุณภาพของบริการ (4) ความตั้งใจที่จะใช้ (5) ผู้ใช้พึงพอใจ และ (6) ผลประโยชน์สุทธิ มีระดับความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากเช่นกัน เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทต่อการจัดการงานในองค์การให้เป็นไปตามภารกิจ การจัดการข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน สามารถช่วยสร้างคุณภาพด้านการให้บริการ และเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Delone & Mclean, 2003)

ด้วยหลักการดังกล่าวเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การภาครัฐ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการจัดสรรเทคโนโลยีเข้ามาในองค์การและสิ่งที่สำคัญที่สุด คือถ้าผู้บริหารขาดความรู้ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์การบางครั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อาจจะไม่เกิดประโยชน์ต่อองค์การได้หรืออาจจะก่อให้เกิดความวุ่นวายในองค์การได้เช่นกัน (Rabin, Hildrerh, & Miller 2007) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณ์ รักษาติเจริญ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องรัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยพบว่า ความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในมิติของประสิทธิภาพความคุ้มค่าและปฏิสัมพันธ์ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยด้านการบริการสารสนเทศและระบบเครือข่าย

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานครโดยรวม และรายด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการวางแผนทางองค์กรไปสู่อนาคต (2) ด้านผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่น และ(3)ด้านการปรับองค์การเพื่อมุ่งไปสู่แนวทางที่ต้องการ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากผู้นำมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องเป็นผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่นเป็นแบบอย่างที่ดีให้เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม ผู้นำต้องเป็นทั้งคนเก่งและคนดีในตัวเอง และสร้างตัวเองให้เป็นที่ยอมรับต่อบุคคลอื่น ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ต้องมีความเก่ง ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เริ่มต้นการทำงานด้วยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดวัฒนธรรมองค์กร ทำงานอยู่บนพื้นฐานของหลักการ และต้องเข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการทางด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านสังคม ด้านอารมณ์ และด้านจิตวิญญาณ ซึ่งทำให้ผู้นำสามารถบริหารงานแบบมีอาชีพได้เป็นอย่างดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

ปัจจัยสู่ความสำเร็จของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีงานวิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นแนวความคิดสมัยใหม่ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน และงานวิจัยเน้นให้เห็นความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยหลักในการนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวที่สนับสนุนได้แก่งานวิจัยของ อุดม พินธุรักษ์ (2553: 106) กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่าง ๆ ของสังคมโลก ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องปรับเปลี่ยนวิธีการในการทำงาน และใช้ทรัพยากรทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งองค์การใด ๆ ก็ตามถ้าเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความรู้ และมีความเหมาะสมกับงานก็จะส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงานและส่งผลให้ปัจจัยด้านอื่น ๆ ขององค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งสุจิตรา นภาคณาพร (2554: 223) ศึกษาว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งภาวะผู้นำสามารถกำหนดพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา และทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ ทั้งในด้านระดับรายได้ และความมั่นคงในการประกอบธุรกิจ และพงษ์ศักดิ์ ทองพันธ์ (2552: 118-119) พบว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านงานภายใต้ภารกิจที่รับผิดชอบ ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านการเติบโตขององค์การ

ด้วยหลักการดังกล่าวการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยการตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัวเป็นไปตามขั้นตอนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทฤษฎีการ

ยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าบทบาทของบุคคลที่มีภาวะความเป็นผู้นำโดยเสน่หามีผลกระทบต่อการเพิ่มความคาดหวังในประสิทธิภาพหรือความคาดหวังในความพยายามหรืออิทธิพลของสังคมและสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานในการรับรู้ของผู้ใช้งานในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากผู้รับรู้ว่าบุคคลที่มีภาวะความเป็นผู้นำโดยเสน่หาของพวกเขาได้แสดงให้เห็นถึงการสร้างแรงบันดาลใจและการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ที่มีจริยธรรมสูงสุด

ส่วนด้านการกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 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 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร

2. ควรศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

3. ควรศึกษาอิทธิพลของปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลกระทบต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร เช่น ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

กฤษณ์ รักษาติเจริญ. (2553). **รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย**. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

(รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. (2546). **บทบาทภาวะผู้นำ (4 Roles of Leadership)**.

เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการร่วมกับ

PacRim Leadership Co;LTD.

- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). **คุณภาพการให้บริการ**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2559 จาก [http : //www.tpa.or.th/](http://www.tpa.or.th/)
- พงษ์ศักดิ์ ทองพันธุ์ (2552). **รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของอธิการบดีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ**. คุษณินพนธ์สาขาวิชาการบริหาร การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). **ภาวะผู้นำ ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิงห์ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์ตุรภัทร. (2555). **ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**. 1 (1). 2-22.
- สุจิตรา นาคณาพร (2554). **กระบวนการจัดการภาวะผู้นำและทักษะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย, ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.
- สุรินทร์ ชุมแก้ว. (2556). **วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์การเอกชน**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุดม พินธุรักษ์ (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**.
- Bass, B.M. & Bass, R. (2008). **The Bass Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications**. (4th ed.) New York: 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.
- Mintzberg, H. and Waters, J.A. (1982) Tracking Strategy in an Entrepreneurial Firm. **Academy of Management Journal**, 25, 465-499. <http://dx.doi.org/10.2307/25607>
- Rabin, J., Hildrerh, W. B., & Miller, G. J. (2007). **Handbook of public administration** (3rd ed.). New York. Taylor & Francis Group.