

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศใน หน่วยงานรัฐบาล

ณัฐพล ประคุณศึกษาพันธ์*

บริษัท เดอะควอลิตี้ไวร์ จำกัด

*Correspondence: bluepen.peng@gmail.com

doi: 10.14456/jisb.2017.21

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับตัวเพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงโดยมีการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาและให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ในส่วนของภาครัฐนั้นได้มีการผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบงานเข้าสู่ “e-Government” ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิรูประบบราชการ ไม่ว่าจะเป็นการบริหาร การบริการ และกระบวนการของรัฐ โดย e-Government ผ่านทางผู้นำทางด้านไอที และผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานรัฐบาล (Government Chief Information Officers-GCIOs) จึงเกิดประเด็นคำถามที่นำมาสู่การวิจัยในครั้งนี้ว่า “ปัจจัยใดมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาลและ ความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานในหน่วยงานรัฐบาลหรือไม่” งานวิจัยนี้ได้นำองค์ความรู้จากทฤษฎีภาวะผู้นำ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูง ทฤษฎีความชัดเจน และทฤษฎีสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อพัฒนาออกมาเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับหัวหน้าและรองหัวหน้างาน สังกัดส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่าจาก 20 กระทรวง รวมจำนวน 161 จำนวน 240 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาจากความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ ความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์ การอ่านสถานการณ์ ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่น ความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูง ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานรัฐบาล ความสามารถ ประสิทธิภาพ

Factors that Lead CIO toward Individual's Effectiveness in the Government Sectors

Natthapol Prakoonsuksapan*

The Quality Wire Co., Ltd.

*Correspondence: bluepen.peng@gmail.com

doi: 10.14456/jisb.2017.21

Abstract

Rapid socioeconomic change brought about by the advance of technology necessitates the adaption of the public and private sectors to keep up with the times through adopting the technical-know for use in the development of work performance and the enhancement of the service delivery efficiency. The government has made all possible efforts to put in motion all the governmental agencies to develop the work system leading to e-Government by making use of technology for the bureaucratic reform be it public service delivery or governmental work performance process through e-Government managed by IT leaders and government chief information officers. Based on the facts, the researcher is in the position to pose some questions conducive to the conducting of the research; "What factors have a bearing on the work performance capability of the government chief information officers in government agencies? Is the GCIOs' capability associated with the work performance effectiveness in governmental agencies?" Leadership Theory, Social Exchange Theory, Upper Echlon Theory, Ambiguity Theory and Holland's Theory of Personalities in Work Environments were integrated to develop factors. The researcher collected the needed data from public employees holding the positions of directors and deputy directors of the work units' all of them worked in the area of information technology attached to departments or the equivalent of 20 ministries totaling 20 government officers. The data analysis revealed that factors conducive to the GCIOs' effectiveness were derived from the GCIOs' capability and the GCIOs' capability was found to be positively correlated with the following factors: strategic business knowledge strategic IT knowledge, the ability to size up the situation, communication skills, commitment the top executives of the organization, the clearly – defined roles and responsibilities, and good working conditions.

Keywords: Government Chief Information Officers, capability, effectiveness

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชน จะต้องปรับตัวเพื่อก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลงและมีการนำเทคโนโลยีมาพัฒนางาน และการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของภาครัฐนั้นได้มีการผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนา ระบบงานเข้าสู่ “e-Government” ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิรูประบบราชการ ไม่ว่าจะเป็นการบริหาร การบริการ และกระบวนการของรัฐบาล โดย e-Government จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐศักยภาพในการบริหารงานที่ดี ผ่าน การมีส่วนร่วมของประชาชน เกิดประสิทธิผลในการนำส่งการบริการได้อย่างรวดเร็ว และเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวมของรัฐบาลผ่านทางผู้นำทางด้านไอที หรือผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานรัฐบาล (Government Chief Information Officers-GCIOs) (Jean-Pierre, 2010)

หน่วยงานที่มีบทบาทในการขับเคลื่อน “e-Government” คือ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดย ทางกระทรวงได้ผลักดันให้มีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้นในระดับกระทรวงทุกกระทรวง เพื่อเป็น ศูนย์กลางในการประสานข้อมูลข่าวสารต่างๆ และนโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับ e-Government ที่นำไปสู่การพัฒนา e-Education, e-Society, e-Industry และ e-Commerce อีกทั้งยังเป็นกลไกในการพัฒนาทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของ e-Government ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำในแต่ละหน่วยงาน

ในปลายปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยกำลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (เออีซี) รัฐบาลไทยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญใน การพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศ โดย ม.ร.ว. ปรีดียัตร์ เทวกุล รองนายกรัฐมนตรี ได้กล่าวถึงความสำคัญในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใน 5 ด้าน ได้แก่

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Hard Infrastructure) – เช่น การสร้างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความ เสถียร มีดาต้าเซ็นเตอร์ เพื่อรองรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง
2. การพัฒนา Soft Infrastructure – สร้างระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ต่างๆ ให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้งาน มีระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้รู้ตัวตนที่แท้จริง รวมถึงการสร้างระบบและกระบวนการจัดการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่กฎหมายรองรับ
3. การพัฒนา Service Infrastructure – การสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการทำธุรกรรมและการสร้างธุรกิจของประเทศ
4. การส่งเสริม Digital Economy – การพัฒนาและส่งเสริมโดยหน่วยงานรัฐบาลให้เกิดนักธุรกิจใหม่ที่ใช้อุปกรณ์ เป็น เครื่องมือ
5. การพัฒนา Digital Society – การสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงเครือข่ายและข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

ทั้งองค์การในภาครัฐและเอกชนต่างเล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ขับเคลื่อนทิศทาง ขององค์การโดยหวังให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะก่อให้เกิดประสิทธิผลของงาน (Gautrin, 2004) ความ คาดหวังให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ขับเคลื่อนผลักดันการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในส่วน ราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานและบริหารประเทศให้ก้าวทันกับสถานการณ์โลก พร้อมทั้งตอบสนองความ ต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ นำไปสู่บทบาทของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การ กล่าวคือ กำหนดนโยบายด้านข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานการสนับสนุน และเร่งรัดการจัดทำแผนแม่บทระบบเทคโนโลยี สารสนเทศสนับสนุนการจัดหาทรัพยากรและบริหารการใช้ทรัพยากรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการใช้ระบบข่าวสาร อย่างต่อเนื่องดังนั้นนโยบายด้านการปฏิรูประบบเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐได้กำหนดให้กระทรวง/กรม/ รัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการได้แต่งตั้งรองหัวหน้าส่วนราชการ 1 คน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของ ส่วนราชการ ดังนั้น ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทรับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรด้าน

เทคโนโลยี (Synnott, 1987) เพื่อให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบริหารเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาองค์กรไปบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (May, 2007) และผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาทในการเป็นผู้นำองค์กร ผู้ประสานงาน และการประชาสัมพันธ์ (Mintzberg, 2004)

จากความพยายามปฏิรูประบบราชการนี้ ส่งผลให้ผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละกระทรวงจะต้องอาศัยปัจจัยด้านความเป็นผู้นำที่ควรมีมากกว่าผู้นำในสายงานด้านอื่นๆ ผู้นำเหล่านี้จะต้องมีความสามารถพิเศษที่จะวิเคราะห์มุมมองของผลกระทบและโอกาสที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

จากความสำคัญของบทบาทผู้นำในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาล เพื่อให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามารับตำแหน่งหรือผู้ที่ต้องการจะเข้ามาทำงานในตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศหรือบุคคลที่สนใจในเรื่องผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาล เข้าใจถึงปัจจัยที่นำไปสู่ประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้ขององค์กรอย่างถ่องแท้และสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาล

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่นำมาใช้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานวิจัยนี้ มีทฤษฎีภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง (Leadership Theory - Transformational) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของภาวะผู้นำ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เพื่อศึกษาถึงการปฏิสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคม ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูง (Upper Echelon Theory) เพื่อศึกษาถึงความสำคัญของผู้นำทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อผู้บริหารระดับสูง ทฤษฎีความชัดเจน (Ambiguity Theory) เพื่อศึกษาถึงความชัดเจนในบทบาทหน้าที่งาน และทฤษฎีสภาพแวดล้อมการทำงาน (Holland's Theory of Personalities in Work Environments) เพื่อศึกษาถึงสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร

Wilder (1994) ได้กล่าวไว้ว่า “ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นไม่เหมาะกับการเป็นผู้นำในองค์กรเพราะขาดองค์ความรู้ด้านธุรกิจ” ส่วน Wang et al. (1994) ได้เสนอแนะว่าการขาดความฉลาดหลักแหลมในด้านองค์ความรู้ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่น่ามาซึ่งกล่าวอ้างถึงความไม่เชื่อมโยงการทำงานกันของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้บริหารระดับสูงคนอื่นๆ ในองค์กร นักวิจัยหลายคนยอมรับว่า ความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์นั้นเป็นทักษะที่จำเป็นต่อความสามารถของผู้บริหารระดับสูง ความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) มีอำนาจต่อการใช้ความสามารถของผู้บริหารระดับสูงนอกเหนือจากความเฉลียวฉลาดด้าน IQ (Goldman et al., 1995; McKeen and Smith, 2002) Chan et al. (1997) พบว่าการมีแนวคิดทางด้านกลยุทธ์ทางธุรกิจนำไปสู่การนำไปสู่การทำงานร่วมกับกลยุทธ์ทางด้านระบบสารสนเทศที่ส่งผลไปยังประสิทธิผลของระบบสารสนเทศและพัฒนาสมรรถนะการทำงานในองค์กร ในหลายๆวรรณกรรมในอดีตก็มีการกล่าวไว้คล้ายคลึงกัน โดยเน้นไปที่ว่าความรู้ทั้งทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์และไอทีนั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องมี การทบทวนวรรณกรรมนี้แสดงให้เห็นถึงความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ที่เพียงพอในระดับบริหารนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการทำงานระดับบริหารองค์กรที่ต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน ความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์และด้านเทคนิคเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องมี (Armstrong and

Sambamurthy, 1999) กรณีศึกษาจากองค์กรการ 14 แห่ง (Feeny et al., 1992) ได้พบว่าผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จนั้นได้ใช้เวลาในช่วงอาชีพเกือบทั้งหมดบนส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับทาง IT อีกรงานวิจัยหนึ่งยังได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อการสนับสนุนแผนกลยุทธ์ทางด้านธุรกิจที่ส่งผลไปยังประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ (Chan et al., 1997) และองค์ความรู้ด้าน IT เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศประสบความสำเร็จ (Wang, 1994; Garets et al., 2001) นั้นแสดงให้เห็นว่าการที่ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจะบริหารงานได้ดีนั้นจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำซึ่งความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์นั้นรวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล การรักษาความมั่นคง โทรคมนาคม ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบ และการพัฒนาเครือข่าย (William et al., 2011) Chari (2006) ยังได้เสนอว่าผู้นำทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคในการทำหน้าที่เป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจะพัฒนาขึ้นจากนักเทคนิคไปสู่ นักกลยุทธ์ สำหรับ Preston et al. (2006) ได้ระบุว่าผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาสถาปัตยกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกระตุ้นการใช้งานให้เกิดขึ้นในองค์กร ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศควรที่จะสามารถนำเอาฟังก์ชันงานทางด้านธุรกิจและไอทีให้สามารถทำงานไปพร้อมกันด้วยการสร้างระบบการจัดการด้านไอทีที่ชัดเจนและใช้ไอทีในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางเอาไว้ (Broadbent et al., 2006) อีกทั้งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมีความรู้ทางด้านเทคนิคใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อให้ตามทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และตั้งความคาดหวังกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้กับองค์กร (Andriole, 2007)

ในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง ได้แสดงให้เห็นถึง การอ่านสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่กระทบต่อความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในการที่จะเชื่อมต่อช่องว่างระหว่างหน่วยงานทางด้านไอทีและเป้าหมายเชิงบริหารขององค์กร (Stephens et al., 1992) นอกจากนี้ ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรนั้นมักจะเกิดโอกาสในการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร (Organizational change) (Barley, 1984) และการริเริ่มการเปลี่ยนแปลงนั้นมักจะมีการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องในการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (Hinings et al., 1988) ดังนั้นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องเข้ามาอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น นอกเหนือจากควรที่จะต้องระวังด้านมุมมองที่แตกต่างในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว พวกเขายังควรที่จะสามารถจัดการกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ด้วย

สิ่งสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศคือ การสื่อสารออกมาได้ในเชิงธุรกิจ (ไม่ใช่เพียงเชิงเทคนิค) ทักษะในการสื่อสารด้วยความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ที่ไม่ได้มีความรู้ทางด้านเทคนิคนั้นเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญที่ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศพึงจะมี (CIO Magazine, 1997) อีกทั้งในการศึกษากับองค์กรการ 14 แห่งในสหราชอาณาจักรได้แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในอุดมคตินั้นจะสื่อสารด้วยคำศัพท์ที่ประชาชนบริหารและผู้เกี่ยวข้องเข้าใจได้ มากกว่าการใช้คำศัพท์ทางเทคนิค ในคำสัมภาษณ์กับประชาชนบริหารท่านหนึ่ง ได้กล่าวไว้ว่า “ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของพวกเราต้องสามารถสื่อสารเป็นภาษา สามารถตอบได้ว่าเราจะไปถึงจุดมุ่งหมายได้อย่างไร ไม่ใช่ตอบมาเป็นคำศัพท์ทางเทคนิค หรือที่แย่กว่านั้นคือตอบว่ามันเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและยุ่งยากเกินที่จะอธิบายในระยะเวลาอันสั้นกับคนที่ไม่รู้เรื่องทางเทคนิค” (Feeny et al., 1992) ในอีกการศึกษาหนึ่งได้เก็บข้อมูลกับประชาชนบริหาร 50 คนและค้นพบว่า ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่นเป็นทักษะที่มีความสำคัญยิ่งต่อผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในอุดมคติ (Brier, 1994) ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ประสบความสำเร็จคือผู้ที่ไม่สามารถสื่อสารได้ดีกับผู้ร่วมงาน และผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จคือผู้ที่สามารถสื่อสารได้ดีกับทั้งผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กรและภายนอกองค์กร (Palmlund, 1997)

การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) อย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้บริหารระดับสูงท่านอื่นๆ ในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันและเกิดความไว้วางใจกันเพื่อนำมุมมองที่ขัดแย้งขึ้นมาแก้ไข จะนำไปสู่การแก้ปัญหาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นจึงมี

ความสำคัญยิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและของผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ ในหน่วยงาน (Eisenhardt et al., 2000)

ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เห็นว่า การจะทำให้เกิดความร่วมมือได้นั้นต้องอาศัยความไว้วางใจ (Mishra, 1996) ความไว้วางใจนั้นเกื้อหนุนผู้ปฏิบัติงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและช่วยขจัดความกลัวที่จะแสวงหาประโยชน์และทำให้รับรู้ถึงความขัดแย้งที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Walton and McKersie, 1965) มีการแสดงออกเชิงพฤติกรรมในด้านความร่วมมือกันที่มากขึ้น (Hambrick, 1981) และสร้างให้เกิดการมุ่งเน้นการทำงานไปสู่การแก้ไขปัญหา (Hackman et al., 1997) การขาดความร่วมมือและความไว้วางใจกันในการทำงานของทีมผู้บริหารระดับสูงกับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศอาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงในการทำงานอย่างไร้ประสิทธิภาพ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ไม่สามารถมุ่งเน้นการบริหารงานในเชิงธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับทางเทคนิค และไม่สามารถสื่อสารโดยใช้คำศัพท์ที่ใช้ในเชิงบริหารธุรกิจได้ดี ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างพวกเขาและทีมผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงาน (Wang et al., 1994) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารระดับสูงส่งผลต่อการใช้ความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน ในกรณีศึกษาเกี่ยวกับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ 14 ท่าน (Feeny et al., 1992) ได้แสดงให้เห็นถึงผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในอุดมคตินั้นควรจะมีมุมมองที่เชี่ยวชาญทั้งในด้านการบริหารเชิงธุรกิจ เชิงเทคนิค และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยการที่จะทำให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถบริหารงานได้เต็มความสามารถของพวกเขาคือการดูแลและพัฒนาการปฏิสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูง (Willis and Dubin, 1990; Hall, 1995; King, 1995; Kram et al., 1995) เพื่อให้พวกเขาสามารถใช้ความสามารถในการกำหนดและใช้กลยุทธ์ทางด้านสารสนเทศในการบริหารงานโดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Kettinger et al., 2011)

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหลายๆ องค์การมักมีความไม่ชัดเจนสืบเนื่องจากหน้าที่งานในระดับบริหารมักไม่ทำนิยามไว้ให้ชัดเจน (Stephens et al., 1992; Smaltz et al., 2006) ความไม่ชัดเจนในเนื้องานนั้นส่งผลให้เกิดความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน และอัตราการเข้า-ออกของเจ้าหน้าที่ในองค์การ งานวิจัยได้บ่งชี้ว่า ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความวิตกกังวล (Anxiety) และแนวโน้มที่จะละทิ้งหน้าที่งาน อีกทั้งความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่งานยังมีความสัมพันธ์เชิงลบกับหลากหลายปัจจัย ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกิดความรู้สึกหงุดหงิดเมื่อความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงานส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของพวกเขาที่สามารถสนับสนุนการทำงานกับความคาดหวังที่ควรจะเป็นของบทบาทหน้าที่ที่เพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตามหากบทบาทหน้าที่ของงานนั้นถูกระบุชัดเจนเพื่อให้ผู้ทำงานรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองและความคาดหวังที่มีจากองค์การ ย่อมก่อให้เกิดการทำงานได้ตามความสามารถที่มีเพราะตัวผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศรับรู้ถึงความคาดหวังที่มีต่อพวกเขา

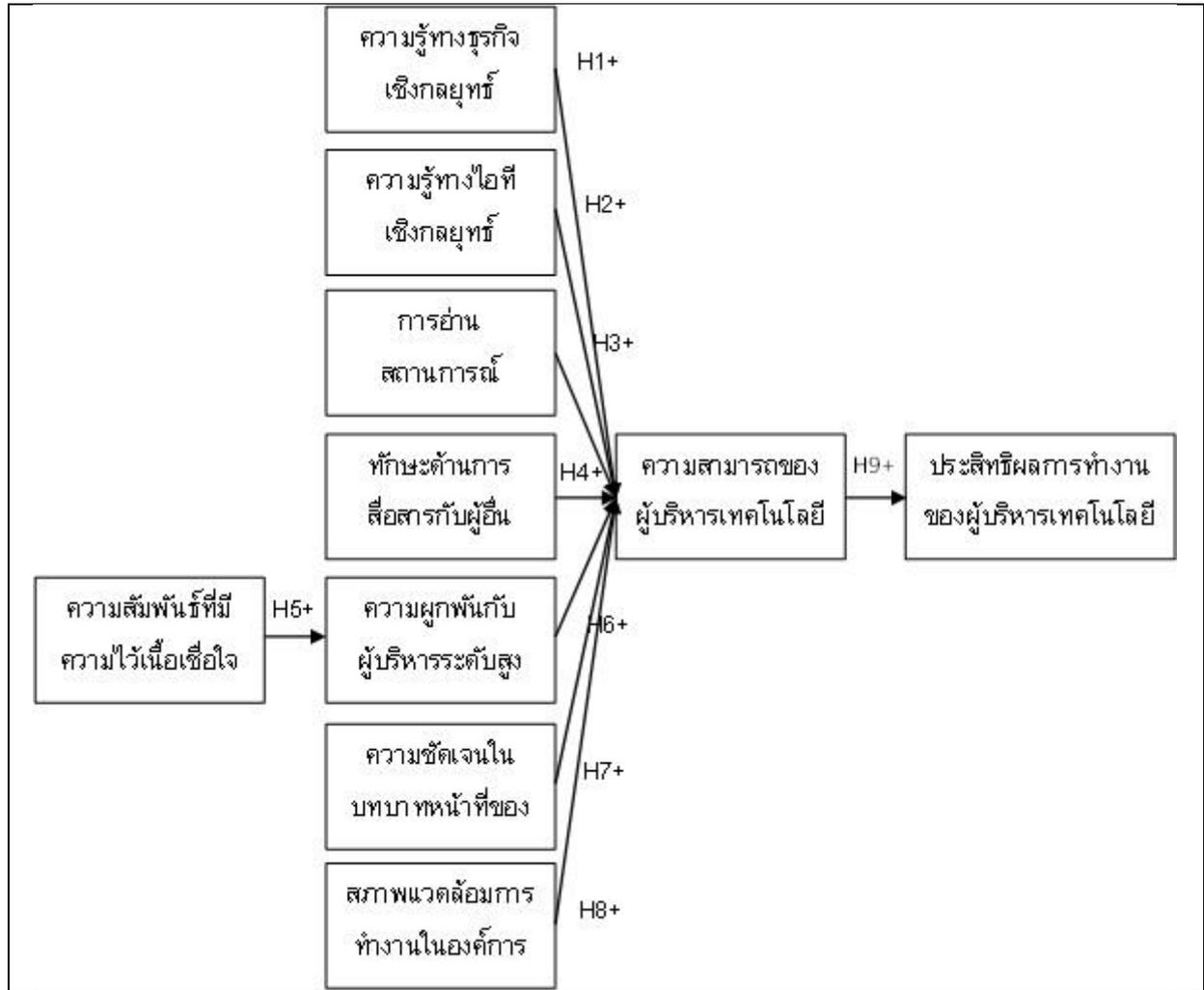
ปัจจัยทางด้านองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จทั้งส่วนตัวบุคลากรในองค์การและตัวองค์การเอง Spitze and Lee (2012) ได้เสนอแนะไว้ว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จนั้นจะพบก็ต่อเมื่อบุคลากรหรือองค์การมีมุมมองแบบบูรณาการ (Integrated perspective) ทั้งในมุมมองส่วนตัวและมุมมองด้านสภาพแวดล้อม องค์การที่มีสภาพแวดล้อมเอื้อหนุนการทำงานนั้นถูกมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขอบเขตการตัดสินใจของผู้บริหาร เพราะเมื่อผู้บริหารได้รับการสนับสนุนที่พร้อมไปด้วยทรัพยากรแล้วจะส่งผลให้ผู้บริหารมีอิสรภาพในการลงมือกระทำตามกลยุทธ์มากขึ้น (Hambrick, 1981) ในบริบททางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น นักวิจัยหลายท่านเห็นว่าการที่องค์การให้การสนับสนุนการริเริ่มทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและโครงการที่เกี่ยวข้องกับด้านไอทีเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ช่วยให้้องค์การประสบความสำเร็จทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และก่อให้เกิดประสิทธิผลของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (Gupta, 1991) ถ้าองค์การมีการสนับสนุนและให้ทรัพยากรที่เพียงพอแก่หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อที่จะนำพาองค์การไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ได้วางไว้ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ก็จะสามารถที่จะมีทางเลือกทางด้านกลยุทธ์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นและส่งผลไปยังผลลัพธ์ที่เกิด

ขึ้นกับองค์การ (Preston et al., 2006) นอกจากนี้ ถ้าองค์การมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะส่งผลให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเลือกแนวทางในการบริหารจัดการงานให้เกิดประสิทธิผลและเหมาะสมกับสภาพการทำงาน

ในงานวิจัยจำนวนมากได้แสดงแม่แบบที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความสามารถของการใช้ขีดความสามารถของผู้บริหารที่นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผล เช่น แม่แบบผู้นำแบบบูรณาการ (DeLone et al., 2003) ผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะต้องสามารถใช้ความสามารถให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและเทคโนโลยี อีกทั้งจะต้องใช้ความสามารถให้เข้ากับสถานการณ์ได้ตั้งแต่องค์กรที่มีความมั่นคงไปจนถึงองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (Chari et al., 2006) ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องสามารถใช้ความสามารถเพื่อผลักดันให้องค์กรใช้ข้อมูลและสารสนเทศได้ดีขึ้น เพื่อผลดำเนินงานที่เหนือกว่า (Kettinger et al., 2011) และผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้ความสามารถในการแสดงถึงความเป็นผู้นำและการใช้กลยุทธ์ได้ดีจะถูกมองว่าทำงานได้มีประสิทธิผลจากมุมมองของผู้บริหารท่านอื่นๆในองค์กร (Smaltz et al., 2006) โดยประสิทธิผลขององค์กรนั้นอาจถูกวัดได้จากความสัมพันธ์เชิงบวกของประสิทธิผลการทำงานในเชิงกลยุทธ์กับสมรรถภาพทางการเงินขององค์กร (Karahanna et al., 2006) นอกจากนี้บรรณกรรมที่ผ่านมายังได้มีการกล่าวถึงประสิทธิผลของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้ความสามารถที่มีได้เต็มประสิทธิภาพจะนำไปสู่การเพิ่มคุณค่าของเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับองค์กร (Feeny et al., 1992) และความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นทำให้เกิดประสิทธิผลการใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร (Raghunathan et al., 1989) ในมุมมองทางด้านทรัพยากรของหน่วยงาน นักวิจัยมีมุมมองต่อผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเหมือนสินทรัพย์ที่หากสามารถนำความสามารถมาใช้ได้นั้นจะสร้างคุณค่าทางธุรกิจผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศและอาจนำไปสู่การเพิ่มสมรรถนะให้กับหน่วยงาน (Armstrong et al., 1999; Chatterjee et al., 2001; Karahanna and Watson, 2006)

3. กรอบแนวคิดในการทำวิจัยและสมมติฐานในการทำวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้พบปัจจัยต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาลประกอบไปด้วย ความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ ความรู้ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ นับตั้งแต่ความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ ความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์ ทักษะด้านการสื่อสาร ได้แก่ การอ่านสถานการณ์และทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่น ความผูกพันของผู้บริหารระดับสูงกับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสัมพันธ์กับความไวเนื้อเชื้อใจ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงาน สภาพแวดล้อมการทำงานในหน่วยงาน ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นได้ถูกนำมาจัดทำตัวแบบการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 (H1): ความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รับรู้ได้โดยทีมผู้บริหารระดับสูงในองค์กร
- สมมติฐานที่ 2 (H2): ความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รับรู้ได้โดยทีมผู้บริหารระดับสูงในองค์กร
- สมมติฐานที่ 3 (H3): การอ่านสถานการณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รับรู้ได้โดยทีมผู้บริหารระดับสูงในองค์กร
- สมมติฐานที่ 4 (H4): ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รับรู้ได้โดยทีมผู้บริหารระดับสูงในองค์กร
- สมมติฐานที่ 5 (H5): ความสัมพันธ์ที่มีความไวเนื้อเชื่อใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูงในองค์กร
- สมมติฐานที่ 6 (H6): ความสัมพันธ์กับผู้บริหารระดับสูงในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สมมติฐานที่ 7 (H7): ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

- สมมติฐานที่ 8 (H8): สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สมมติฐานที่ 9 (H9): ความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน

4. วิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับหัวหน้างานและรองหัวหน้า สังกัดส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า จาก 20 กระทรวง ได้แก่ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง กระทรวงต่างประเทศ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพลังงาน กระทรวงคมนาคม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรมและหน่วยงานอื่น นอกเหนือสังกัดกระทรวงหรือทบวง โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์อำนาจของการทดสอบ (power analysis) สำหรับสถิติสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณจากโปรแกรม G*Power ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (in-depth interview) กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหัวหน้างานและรองหัวหน้างานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับกรมหรือเทียบเท่าเพื่อจะได้ความคิดเห็นที่ครอบคลุมทุกส่วน จำนวน 5 รายด้วย

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 เป็นเพศหญิงจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และกลุ่มที่อายุ 30 - 40 ปี มีเพียง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 ทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 100 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป หน่วยงานที่สังกัดในแต่ละกระทรวง มีจำนวนเท่ากันทุกกระทรวง คือกระทรวงละ 12 คน หรือร้อยละ 5.0 เมื่อทดสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่ามีค่าสูงกว่า 0.7 ทุกตัว ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าครอนบาคแอลฟาของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

มิติหรือตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์	0.9425
ความสัมพันธ์ที่มีความไวเนื้อเชื่อใจ	0.9282
การอ่านสถานการณ์	0.9281
ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่น	0.9224
ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงาน	0.9207
ความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.9187
ความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์	0.9161
ประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.9134
สภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร	0.9056
ความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูง	0.9016

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นในความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับเห็นด้วยมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ที่มีความไวเนื้อเชื่อใจ และความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.309, 4.281 และ 4.243 ตามลำดับ

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า ตัวแปรที่แสดงถึงปัจจัยความสัมพันธ์ที่มีความไวเนื้อเชื่อใจมีความสัมพันธ์ความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูง ในขณะที่ตัวแปรอิสระอีก 7 ตัวแปรที่ประกอบไปด้วยปัจจัยที่แสดงถึงความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ ความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์ การอ่านสถานการณ์ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่น ความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูงความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงานและสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และตัวแปรที่แสดงถึงปัจจัย ความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ในหน่วยงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (R^2) = 77.5 รายละเอียดของผลการทดสอบในแต่ละสมมติฐานแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	
	ผล	ค่า Sig
H1 : ความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	สนับสนุน	0.044
H2 : ความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	สนับสนุน	0.001
H3 : การอ่านสถานการณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	สนับสนุน	0.026
H4 : ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	สนับสนุน	0.040
H5 : ความสัมพันธ์ที่มีความไวเนื้อเชื่อใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูง	สนับสนุน	0.000
H6 : ความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	สนับสนุน	0.021
H7 : ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	สนับสนุน	0.028
H8 : สภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	สนับสนุน	0.000
H9 : ความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน	สนับสนุน	0.000

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาลมีความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ การอ่านสถานการณ์ ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่น ความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูง ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์ ความสัมพันธ์ที่มีความไวเนื้อเชื่อใจ สภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร ความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมาจากความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยความรู้ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ ความรู้ทางไอทีเชิงกลยุทธ์ การอ่านสถานการณ์ ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่น ความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูง ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร

6.2 ประโยชน์ของงานวิจัย

ผลงานวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาลและความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาลอันจะก่อให้เกิดประโยชน์เชิงทฤษฎีและการปฏิบัติงานดังนี้

6.2.1 ประโยชน์ของงานวิจัยเชิงทฤษฎี

- (1) ทฤษฎีภาวะผู้นำ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศควรที่จะเป็นผู้นำทั้งทางการบริหารเชิงกลยุทธ์และทางไอทีเชิงกลยุทธ์ ต้องมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ บัญชี และการเงิน เพื่อบริหารงานได้ดี และต้องมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลขณะที่ผลการวิจัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพที่เฉพาะตัวซึ่งเป็นภาวะผู้นำที่แตกต่างไปจากผู้บริหารทั่วไป
- (2) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม แสดงให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในเชิงบวกก่อให้เกิดบรรทัดฐานการแลกเปลี่ยนในลักษณะการมีความสัมพันธ์ต่อกันซึ่งเป็นตัวกำกับดูแลสัมพันธ์ภาพการแลกเปลี่ยน ขณะที่ผลการวิจัยพบว่าความไว้วางใจของผู้ร่วมงานการให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการตัดสินใจและไม่เข้าไปก้าวกายงานของผู้ปฏิบัติงานเปรียบเสมือนการให้ความเสมอภาคที่เท่าเทียมกันในทางบวก แต่ถ้ามีการได้เปรียบเสียเปรียบในฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งปฏิสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอาจเปลี่ยนไปได้ในทันที

6.2.2 ประโยชน์ของงานวิจัยในการปฏิบัติงาน

- (1) ใช้เป็นแนวทางในการแต่งตั้งหรือสรรหาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานเพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเตรียมความพร้อมให้ความรู้ในสมรรถนะที่จำเป็นของผู้บริหาร อาทิเช่น การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การมุ่งพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีม รวมไปถึงการอบรมให้ความรู้ในสมรรถนะที่จำเป็นในสายงาน ได้แก่ ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะในการสื่อสารและจูงใจ การอ่านและวิเคราะห์สถานการณ์ การมีวิสัยทัศน์ การพัฒนาศักยภาพบุคคล และภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งล้วนเป็นทักษะที่จำเป็นต่อผู้บริหารทั้งสิ้น กับผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (carrier path) ให้กับบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

- (1) การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบ cross section หรือเป็นการศึกษาแบบช่วงเวลาเดียวขณะที่งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารอาจมีแนวความคิดที่เปลี่ยนไปตามสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่แปลงได้
- (2) การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงบทบาทและงานในหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาลในระดับหัวหน้างานและรองหัวหน้าเท่านั้น ผลการวิจัยนี้อาจไม่สามารถใช้ได้กับหน่วยงานเอกชน

6.4 งานวิจัยในอนาคต

- (1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาลและหน่วยงานเอกชน
- (2) ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลของผู้บริหารในหน่วยงานรัฐบาลในสาขาอื่นว่าเป็นอย่างไร
- (3) ข้อมูลที่พบจากการสัมภาษณ์จะระบุถึงบุคลิก ลักษณะนิสัยของบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นคนที่ไม่ค่อยพูด ชอบอิสระ อารมณ์ดีศิลปิน สามารถทำงานได้ทุกเวลา ไม่มีเวลาทำงานที่แน่นอนตายตัว ซึ่ง

อาจจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารได้ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตสามารถนำประเด็นเหล่านี้มาพัฒนาต่อเพื่อหาความสัมพันธ์ต่อไปได้

บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทยพ.ศ. 2552-2556 กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การประชุมรัฐมนตรีอาเซียนด้านโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 14 (The 14th ASEAN TELECOMMUNICATIONS AND IT MINISTERS MEETING หรือ ASEAN TELMIN), (2558).
- Andriole, S. J. (2007). The 7 habits of highly effective technology leaders. *Communications of the ACM*, 50, 7-72.
- Armstrong, C. P., & Sambamurthy, V. (1999). Information technology assimilation in firms: The influence of enior leadership and IT infrastructures. *Information systems research*, 10(4), 304–328.
- Barley, Stephen R. (1984). The professional, the semiprofessional, and the machine: The social implications of computer based imaging in radiology. Unpublished Ph.D. dissertation, Massachusetts Institute of Technology.
- Brier, T. (1994). So You Want to be a CIO. *3X-400 Systems Management*, 22(8), August, 66-69.
- Broadbent, M., & Kitzis, E. S. (2006). *The new CIO leader*. Boston: Harvard Business School Press.
- Chan, Y. E., Huff, S. L., Barclay, D. W., & Copeland, D. G. (1997). Business strategic orientation, information systems strategic orientation, and strategic alignment. *Information systems research*, 2, 125–150.
- Chari, R. S., & Trommer, S. M. (2006). The council of Europe: interest groups and ideological missions. *West European Politics.*, 29(4), 665-86.
- Chatterjee, P. (2001). Online reviews: Do consumers use them? In M. C. Gilly, & J. Myers-Levy (Eds.), *Advances in consumer research* (pp. 129-134). Provo, UT: Association for consumer Research.
- CIO Magazine. (1997). Articles from the Sep 15, 1997 issue of CIO Magazinefrom. Retrieved January 12, 2009, from <http://www.cio.com/magazine/issue/19970915>.
- DeLone, W. H., & McLean, R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Eisenhardt K.M.,& Martin J.A. (2000). Dynamic capabilities: what are they?. *Strategic Management Journal*, 21, 1105-1121.
- Feeny, D.F., Edwards, B.R., & Simpson, K.M. (1992). Understanding the CEO/CIO Relationship. *MIS Quarterly*, 16(4), 435-448.
- Garet, M. S., Porter, A. C., Desimone, L., Birman, B. F., & Suk Yoon, K. (2001). What makes professional development effective? Results from a national sample of teachers. *American Education Research Journal*, 38(4), 915-945.
- Gautrin, H. F. (2004). Connecting Quebec to its citizens. Report on E-Governmentfor Verdun. Parliamentary assistant to the premier.
- Goldman, S. L., Nagel, R. N., Priess, K. (1995) *Agile Competitors and Virtual Organizations*, New York 1995.
- Gupta, Y. P. (1991). The chief executive officer and the chief information officer: The strategic partnership. *Journal of Information Technology*, 6(3), 128–139.

- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1997). Motivation through the design of work: test of a theory. Yale University, Dept. of Administrative Sciences; distributed by National Technical Information Service.
- Hall, K. (1995). Cyber feminism. In Susan Herring (ed.), *Computer mediated communication*. Amsterdam: Benjamins.
- Hambrick, D. (1981). Environment, Strategy, and Power Within Top Management Teams. *Administrative Science Quarterly*, 28(2), June, 253-276.
- Hambrick, D. C. & Sydney, F. (1987). Managerial discretion: A bridge between polar views on organizations. In L. L. Cummings and Barry M. Staw (eds.), *Research in organizational behavior*, 9, 369-406.
- Hinings, C. R. & Greenwood, R. (1988). Design types, tracks and the dynamics of strategic change. *Organization studies*, 9, 293-316.
- Jean-Pierre, A. (2010). Developing a GCIO System: Enabling Good Government through e-Leadership. Proceedings of the 11th Annual International Conference on Digital Government Research.
- Karahanna, E. & Watson, R. T. (2006). Information systems leadership. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 53(2), 171-176.
- Kettinger, W. J., Zhang, C. & Marchand, D. A. (2011). CIO and business executive leadership approaches to establishing company-wide information orientation. *MIS Quarterly Executive*, 10(4), 157-174.
- King, J. (1995). Chasm Closer: the CIO/CEO Gap Still Dogs IS. *Computerworld*, 29(21), May, 84-85.
- Kram, K. & Hall, D. (1995). Mentoring in a Context of Diversity and Turbulence. In Lobel, S. & Kossek, E. (Eds.), *Human Resources Strategies for Managing Diversity*. Blackwell, London, UK.
- May, T.A. (2007). Why don't more CIO's become CEO? *Computer World*.
- McKeen, J. D. & Smith, H. A. (2002). New Developments in Practice IV: Managing the Technology Portfolio. *Communications of the Association for Information Systems*, 9(5), 23-32.
- Mintzberg, H. (2004). Managers Not MBAs: A hard look at the soft practice of managing and management development.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: frontiers of theory and research*, 261-287.
- Palmlund, D. (1997). In search of the ideal CIO. *Financial Executive*, 13(3), May-June, 37-39.
- Preston, D. S., Karahanna, E. & Rowe, F. (2006). Development of shared understanding between the Chief Information Officer and top management team in U.S. and French Organizations: a cross-cultural comparison. *Engineering Management*, 53(2), 191-206.
- Raghunathan, B. & Raghunathan, T. S. (1989). Relationship of the rank of information systems executive to the organizational role and planning dimensions of information systems. *Journal of Management Information Systems*, 6(1), 111-126.
- Smaltz, D. H., Sambamurthy, V., & Agarwal, R. (2006). The antecedents of CIO role effectiveness in organizations: An empirical study in the healthcare sector. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 53(2), 207-222.
- Spitze, J. M. & Lee, J. J. (2012). The Renaissance CIO Project.. *California Management Review*, 54(2), 72-92.

- Stephens, C. S., Ledbetter, W. N., Mitra, A., & Ford, F. N. (1992). Executive or functional manager? The nature of the CIO's job. *MIS Quarterly*, 16(4), 449-467.
- Synnott, W. R. (1987). *The information weapon: Winning customers and market with technology*. New York: John Wiley & Sons.
- Tom, C. (2010). Upstream CIOs: Can drive change to a new strategic role.
- Walton, R. & McKersie, R. (1965). *A Behavioral Theory of Labor Negotiations: An Analysis of a Social Interaction System*. McGraw-Hill: New York, NY.
- Wang, E., Chou, H. W., & Jiang, J. (1994). The impacts of charismatic leadership style on team cohesiveness and overall performance during ERP implementation. *International Journal of Project Management*, 23(3), 173-180.
- Wilder, M. R. (1994). The effect of a simulation test model of the general education development (GED) program as compared to the effects of a drill and practice, both computer-based and workbook-based on GED mathematics scores, retention, and time. Dissertation abstracts international. Grambling State University.
- William, J. K., Chen, Z. & Donald, A. M. (2011). CIO and business executive leadership approaches to establishing company-wide information orientation. *MIS Quarterly Executive*, 10(4), 157-174.
- Willis, S. & Dubin S. (1990). *Maintaining Professional Competence: Approaches to Career Enhancement, Vitality, and Success Throughout a Work Life*. JosseyBass: San Francisco, CA.