

การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการรัฐกิจ

Integration Information Technology to Administration

วรารัตน์ บุญเรืองจักร^{*}
ศศ.ดร.สิัญญา เคนนาภูมิ, ศศ.ดร.เสาวลักษณ์ ไทศลกิตติอมพร^{**}

บทคัดย่อ

การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการรัฐกิจมีความสำคัญยิ่งในการพลิกโฉมรูปแบบการบริการข้อมูลภาครัฐด้วยการเชื่อมโยงเทคโนโลยีสื่อสาร เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีฐานข้อมูล เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งการติดต่อสื่อสารทำงานร่วมกันของระบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ โดยได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน ด้วยความคาดหวังว่าระบบราชการไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารรูปแบบใหม่ กระบวนการทำงานใหม่ และขีดสมรรถนะใหม่

คำสำคัญ: การบูรณาการ, เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการรัฐกิจ

Abstract

Integration information technology to administration is an important for transforming. Methods of public data service with technology connecting, computer technology, and database technology are connecting with user or stakeholder including connecting with internal and external information technology system. Theses are important tools to reach government services for management and services achievement.

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

** อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



In addition, improving of government working efficiency, and improving of information technology services for developing economy and society are important tools to reach government services. These are close and will cooperate from government, private, and people. With the expectation, Thai Government System will change to new administration, process, and efficiency.

Keywords: Integration, Information technology to administration

๑. บทนำ

“ระบบราชการไทย มุ่งเน้นพัฒนาการทำงานเพื่อประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติภายใต้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยกระดับขีดสมรรถนะไปสู่ความเป็นเลิศ บูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพงานของภาครัฐ ประสานการทำงานกับทุกภาคส่วนสร้างความโปร่งใสต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นที่น่าเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน”^๑ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ ๑) สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ (Trustworthy) โดยประชาชนได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนมีความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงานของทางราชการ ๒) พัฒนาสุขภาวะ (Healthy) ของระบบราชการไทยมีการพัฒนาเป็นองค์การที่มีสุขภาวะ มีขีดสมรรถนะสูง การทำงานทันสมัย คล่องตัว บุคลากรมีความผูกพัน มีความตั้งใจและผูกพันกับองค์การ มีความสำเร็จตามเป้าหมายชีวิตไปพร้อมๆ กับเป้าหมายขององค์การ

๓) มุ่งสู่ความยั่งยืน (Sustainable) สังคมเกิดการปรับตัวอย่างสมดุล ภาครัฐสามารถทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นได้เป็นอย่างดี มีบูรณาการโดยอาศัยยุทธศาสตร์ประเทศเป็นต้นนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกได้อย่างยั่งยืน ด้วยความคาดหวังว่าระบบราชการไทยเกิดการเปลี่ยนแปลง ๓ ประการ คือ ๑) การบริหารรูปแบบใหม่ ๒) กระบวนการทำงานใหม่ และ ๓) ขีดสมรรถนะใหม่จะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์

หน่วยงานภาครัฐจึงให้ความสำคัญกับประเด็นการพัฒนางองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นที่ระบบการให้บริการประชาชนและระบบการจัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ภายใต้กรอบการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อให้การปฏิบัติราชการบรรลุเป้าหมายและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง

^๑ กรมประชาสัมพันธ์, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๒. แหล่งที่มา : [http://www.thailand.prd.go.th/1700/ewt/asean thai /ewt_news.php?nid =4360&filename=index \[๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘\].](http://www.thailand.prd.go.th/1700/ewt/asean thai /ewt_news.php?nid =4360&filename=index [๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘].)



ของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ภายใต้อำนาจหน้าที่ของตน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่

การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ จึงมีความสำคัญยิ่งในการพลิกโฉม (Transform) รูปแบบการบริการข้อมูลภาครัฐ ระบบการให้บริการและการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสามารถพัฒนารูปแบบการบริการข้อมูลภาครัฐที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและรูปแบบในการดำเนินงาน การจัดการให้มีเครื่องมือและวิธีการที่เหมาะสม การบริหารงานจะต้องบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีบทบาทในการบริหารงานของรัฐบาล เนื่องจากการก้าวเข้าสู่ e-government จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชนในทุกพื้นที่และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-government คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและ

สารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง ๓ ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน ด้วยความคาดหวังว่าระบบราชการไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารรูปแบบใหม่ กระบวนการทำงานใหม่ และขีดสมรรถนะใหม่

๒. องค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังเอื้อประโยชน์ทำให้การสื่อสารกันและกันของมนุษย์ทำได้อย่างไร้ขีดจำกัดมากขึ้น ทั้งนี้ อาจแบ่งได้เป็น ๓ ประเภทหลักๆ คือ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเวิร์ล ไวด์ เว็บ^๒ ส่วนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต^๓ ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology-IT) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies-ICT) ก็คือ เทคโนโลยีสองด้านหลักๆ ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่

^๒ กมลรัฐ อินทรทัศน์, เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ป., ๒๕๕๐), หน้า ๑.

^๓ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๐), หน้า ๒.



ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้างและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความ หรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ นอกจากนี้เนคเทค^๔ ยังให้นิยามว่า เทคโนโลยีสารสนเทศคือความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินการใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (Software) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม ส่วน P^๕rez-Bustamante^๕ กล่าวว่า เทคโนโลยีคือการนำความรู้ที่มีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อการคาดหวังหรือความต้องการของตลาด นอกจากนี้ A. Afuah^๖ ยังกล่าวว่า องค์กร

ที่มีขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยีที่สูงกว่ามีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมหรือความแตกต่างเพื่อตอบสนองต่อตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปได้มากขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่าระดับความสามารถทางด้านเทคโนโลยี จะมีผลต่อศักยภาพขององค์กรในด้านต่างๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญในด้านที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่างๆ ของผู้คนหลายประการ^๗ ได้แก่ ๑) เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ ๒) เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลกที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้

^๔ เนคเทค อังใน กมลรัฐ อินทรทัศน์, *เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร*, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ป., ๒๕๕๐), หน้า ๔.

^๕ P^๕rez-Bustamante, "Knowledge management in agile innovative organization", *Journal of Knowledge Management*, vol. 3 No. 1 (April 1999) : pp. 6 -17.

^๖ A. Afuah, "Mapping technological capabilities into product markets and competitive advantage : the case of cholesterol drugs", *Strategic Management Journal*, Vol. 23 No. 12 (December 2002) : pp. 171-179.

^๗ ยืน ภู่วรรณ, *ระบบกระจายข่าวสารออนไลน์*. แหล่งที่มา : http://www.Vival di.cpe. ku.ac.th:443/projectdoc/bitstream/123456789 /196/1/PDF_Online%20 Information%20D istribution%20 System%40By%20Sasithorn% 2049653850.pdf [๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘].



ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุนเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว ๔) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศแบบสุนทรียะสัมผัส และสามารถตอบสนองความต้องการการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้เอง ๕) เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา และ ๖) เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้วิถีการตัดสินใจ หรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยเทคโนโลยี ๒ สาขาหลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม^๔ ส่วน Goto-know^๕ กล่าวว่า องค์ประกอบของเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงกันประกอบด้วยเทคโนโลยี ๓ สาขา ได้แก่ เทคโนโลยีสื่อสาร (Telecommunication Technology) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computing Technology) และเทคโนโลยีฐานข้อมูล (Data-based Technology) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

๑. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computing Technology) คอมพิวเตอร์ประกอบด้วย อุปกรณ์ต่างๆ ต่อเชื่อมกันเรียกว่า ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

และยังมีอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซึ่งต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือที่เรียกว่า ซอฟต์แวร์ (Software) ซึ่งแต่ละส่วนจะมีองค์ประกอบแตกต่างกัน ดังนี้ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ประกอบด้วยอุปกรณ์สำคัญ ๕ ส่วน คือ อุปกรณ์รับข้อมูล (Input) อุปกรณ์ส่งข้อมูล (Output) หน่วยประมวลผลกลาง หน่วยความจำหลัก หน่วยความจำสำรอง และซอฟต์แวร์ (Software) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญและจำเป็นมากในการควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ แบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภทคือ ซอฟต์แวร์ระบบ มีหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์ต่างๆ และซอฟต์แวร์ประยุกต์เป็นโปรแกรมที่เขียนขึ้นเพื่อทำงานเฉพาะด้านตามความต้องการ

๒. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology) ใช้ในการติดต่อสื่อสารรับ/ส่งข้อมูลจากที่ไกลๆ เป็นการส่งข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือที่อยู่ห่างไกลกัน ซึ่งจะช่วยให้การเผยแพร่ข้อมูลหรือสารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่างๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันการณ์ ซึ่งรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับ-ส่งอาจเป็นตัวเลข (Numeric Data) ตัวอักษร (Text) ภาพ (Image) และ (Voice)

เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบโทรคมนาคมทั้งชนิดมีสายและไร้สาย เช่น ระบบ

^๔ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, เทคโนโลยีสารสนเทศ เล่ม ๑ ช่วงชั้นที่ ๑. แหล่งที่มา : <http://www.oho.ipst.ac.th> [๑ ธันวาคม ๒๕๕๘].

^๕ Gotoknow, การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร. แหล่งที่มา : <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/480472> [๑ ธันวาคม ๒๕๕๘].



โทรศัพท์ โมเด็ม แฟกซ์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เคเบิลใยแก้วนำแสง คลื่นไมโครเวฟ และดาวเทียม เป็นต้น

กลไกหลักของการสื่อสารโทรคมนาคม มีองค์ประกอบพื้นฐาน ๓ ส่วน ได้แก่ ต้นแหล่งของข้อความ (Source/Sender) สื่อกลางสำหรับการรับ-ส่งข้อความ (Medium) และส่วนรับข้อความ (Sink/Decoder)

๓. เทคโนโลยีฐานข้อมูล (Data-based Technology) คือการรวบรวมข้อมูลเก็บไว้ในรูปของ Digital Code พัฒนาควกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพราะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะมีประโยชน์น้อยถ้าไม่มีข้อมูล หรือโปรแกรมที่สามารถเก็บและเรียกมาใช้ได้อย่างรวดเร็วในปริมาณที่มากเพียงพอกับความต้องการของผู้บริหาร

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์หรือเครื่องมือแบบอัตโนมัติมาประมวลผลข้อมูลต่างๆ การนำระบบมาติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารทำงานร่วมกันของระบบสารสนเทศของทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สำหรับการบริหารจัดการและการให้บริการ การติดต่อระหว่างเครื่องมือหรืออุปกรณ์หรือผู้

ทำงานกับระบบทั้งหมดจะเป็นไปได้ต้องอาศัยโครงสร้างการสื่อสารข้อมูลไม่ว่าจะเป็นแบบมีสายนำสัญญาณหรือไม่ใช้สายนำสัญญาณก็ตาม ดังนั้นเทคโนโลยีที่ใช้เชื่อมโยงกัน ได้แก่ เทคโนโลยีสื่อสาร (Telecommunication Technology) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computing Technology) และใช้เทคโนโลยีฐานข้อมูล (Data-based Technology)

๓. องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

๑. ความหมายการบริหาร (administration) มีคำศัพท์ที่ให้ความหมายอยู่สองคำ คือ การบริหาร (administration) และการจัดการ (management) คำว่า การบริหาร ใช้ในแวดวงของภาครัฐ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่าง queบุคคลร่วมกันกำหนด โดยใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบและใช้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม^{๑๐} ส่วนการจัดการ ใช้ในแวดวงของภาคเอกชน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยบุคคลากรและทรัพยากรทางการบริหาร^{๑๑}

การบริหารและการจัดการ ในทัศนะของนักบริหาร ได้กล่าวไว้ดังนี้

^{๑๐} นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, **หลักการบริหาร**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : อนงค์ศิลป์, ๒๕๓๔), หน้า ๓.
^{๑๑} เนตรพัฒนา ยาวีราช, **การจัดการสมัยใหม่ (Modern management)**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส, ๒๕๔๖), หน้า ๒.



ดริคเกอร์ (Drucker) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น โดยอาศัยคนอื่นทำ^{๑๒}

ไซมอน สมิทเบอร์ก และทอมสัน (Simon Smithburge and Thompson) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของคุณตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติ งานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน^{๑๓}

เซอร์จิโวนานี (Sergiovanni) การบริหาร คือ กระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๔}

สมศักดิ์ คงเที่ยง กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายๆ อย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและให้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม^{๑๕}

วิจิตร ศรีสอ้าน กล่าวถึง การบริหารว่าเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันทำกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

โดยการใช้กระบวนการ และทรัพยากรที่เหมาะสม^{๑๖}

สรุป การบริหาร หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน โดยใช้การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุมมนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ความสำคัญของการบริหาร

ดิเรก วรณเศียร กล่าวว่า การบริหารเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อองค์การเป็นอย่างยิ่งเป็นศาสตร์ที่ต้องศึกษาและนำไปปฏิบัติตามหลักวิชาอย่างมีศิลปะ ปัจจุบันสภาพทั่วไปในสังคมมีความซับซ้อน การที่ผู้บริหารจะนำพาองค์การให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จไม่ใช่เรื่องง่าย การบริหารจัดการที่ดีจึงต้องมีทักษะทางการบริหารในระดับสูงและขณะเดียวกันก็ต้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของการบริหารอย่างชัดเจน^{๑๗}

ทองหล่อ เดชไทย กล่าวว่า การบริหาร (administration) เป็นการจัดการ (manage-

^{๑๒} Peter F. Drucker, **Managing in the Next Society**, (New York : St. Martin, 2002), p. 225.

^{๑๓} Simon, Herbert A. Donals W. Smithburge and Victor A.Thomson, **Public Administration**, (New York : Alfred A. Knopf, 1960), p. 3.

^{๑๔} Thomas.J. Sergiovanni and Others, **Educational Governance And Administration**, (Englewood Cliff New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1980), p. 5.

^{๑๕} สมศักดิ์ คงเที่ยง, **หลักบริหารการศึกษา**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า, ๒๕๕๒), หน้า ๑.

^{๑๖} วิจิตร ศรีสอ้าน, **ลักษณะทั่วไปของการบริหาร**, เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบการบริหารการศึกษา, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๐), หน้า ๑.

^{๑๗} ดิเรก วรณเศียร, **ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีอาชีพ**, (กรุงเทพมหานคร : อัดสำเนา, ๒๕๕๘), หน้า ๑.



ment) อย่างมีระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทำให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมือของกลุ่มบุคคล คำว่า การบริหาร และการจัดการนั้น บางครั้งใช้แทนกันไม่ได้ เพราะคำสองคำนี้เป็นกิจกรรมที่หวังผล ชั้นสุดท้ายอย่างเดียวกัน คือ ความสำเร็จของงาน^{๑๘}

สรุป ความสำคัญของการบริหาร คือ การดำเนินงานที่อาศัยการวางแผนงานที่ร่วมกันในการใช้ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ เช่น เงิน วัสดุสิ่งของ มาบริหารจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๓. องค์ประกอบของการบริหาร การบริหารจัดการมีองค์ประกอบที่ใช้ในการบริหารเพื่อให้ประสบความสำเร็จสูงสุดโดยได้มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบการบริหารไว้ ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริหาร คือ การใช้ศาสตร์และศิลปะนำเอาทรัพยากรทางการบริหาร (administration resources) มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๙}

สมคิด บางโม กล่าวถึง องค์ประกอบของการบริหาร คือ การจัดการหรือการบริหาร

กิจการต่างๆ ต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ ๔ ประการ คือ ๑) คน (man) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์การ ๒) เงิน (money) เป็นค่าจ้างค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ๓) วัสดุอุปกรณ์ (materials) คือ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมถึงอาคารสถานที่ และ ๔) การจัดการ (management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ปัจจัยในการบริหารทั้ง ๔ ประการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการ เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าว^{๒๐}

สรุป องค์ประกอบของการบริหาร คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในกระบวนการเพื่อให้ทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยปัจจัยที่สำคัญในกระบวนการบริหารมีอยู่ ๔ ประการ คือ คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการบริหารจัดการ (management)

๔. หน้าที่การบริหาร

ดูบริน (DuBrin) ระบุว่า หน้าที่การบริหารประกอบด้วย การวางแผน (planning) การจัดองค์การและการจัดบุคลากร (organizing and staffing) การนำ (leading) และการควบคุม (controlling)^{๒๑}

^{๑๘} ทองหล่อ เดชไทย, *การบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ*, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๔), หน้า ๑๓-๑๔.

^{๑๙} สมพงษ์ เกษมสิน, *การบริหาร*. แหล่งที่มา : <http://www.oknation.net/biog/pttpoy/2008/12/22/entry-1> [๑ เมษายน ๒๕๕๙].

^{๒๐} สมคิด บางโม, *องค์การและการจัดการ*, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : จุฬ, ๒๕๔๗), หน้า ๒๔-๒๖.

^{๒๑} DuBrin, J Andrew, *Essentials of Management*, (New York : South Western College, 2000), pp. 12-13.



ดิเรก วรรณเศียร กล่าวถึง หน้าที่ของการบริหาร คือ ภารกิจอันเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) การวางแผน (planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์การ การกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะดำเนินการอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย ๒) การจัดองค์การ (organizing) หมายถึง การจัดการทรัพยากรต่างๆ และการกำหนดการจัดระบบการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ๓) การนำ (leading) หมายถึง การอำนวยการและการประสานงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ และ ๔) การควบคุม (controlling) หมายถึง การกำกับติดตาม ตรวจสอบให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย^{๒๒}

สรุปหน้าที่การบริหาร หมายถึง ภารกิจอันเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) การวางแผน (planning) ๒) การจัดองค์การ (organizing) ๓) การนำ (leading) และ ๔) การควบคุม (controlling)

๔. การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานด้านการให้บริการประชาชน แบ่งเป็นสองด้านหลักคือ ด้านการประมวลผลเพื่อกำหนด

บริการ และการประมวลผลเพื่อช่วยการบริหารจัดการ ถึงแม้ว่าหน่วยงานภายใต้กำกับของรัฐบาลบางแห่งได้รับสิทธิในการให้บริการตามกฎหมายซึ่งทำให้ไม่มีคู่แข่งในเชิงธุรกิจอย่างชัดเจนแต่ก็เผชิญกับแรงกดดันจากภาคสังคมและการเมืองเพื่อให้ปรับปรุงบริการและผลประกอบการอยู่เสมอ และถึงแม้ว่าจะไม่มีคู่แข่งโดยตรงแต่ก็มักจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติภารกิจที่ใกล้เคียงกัน

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการและการบริการในหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรด้านต่างๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ให้มากยิ่งขึ้น การพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการ และการบริการของรัฐสามารถนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ได้ในทุกด้าน แม้จะยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่มากในหลายๆ ด้าน แต่ระบบราชการก็ยังไม่สามารถหลีกเลี่ยงการนำ ICT เข้ามาช่วยในงานทุกส่วนเพื่อความทันสมัย ความสะดวกและรวดเร็วในการพัฒนาระบบราชการจะเกิดประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก ถ้าได้นำเอา ICT เข้ามาใช้โดยเฉพาะพัฒนาข้าราชการอันเป็นหัวใจของระบบราชการ

๑. ระบบการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการ ระบบการสื่อสารที่นำมาใช้ในองค์กร เป็นระบบการสื่อสารที่สามารถสื่อสารได้ทั้งจากระดับบนลงล่าง และจากระดับล่างขึ้นบน เพื่อให้สอดคล้องกับ

^{๒๒} ดิเรก วรรณเศียร, ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ, (กรุงเทพมหานคร : อัดสำเนา, ๒๕๔๘),



การบริหารแบบผสม โดยแบ่งระบบสื่อสารออกเป็น ๒ ชนิด ได้แก่ ระบบการสื่อสารชนิดประสานเวลา และระบบการสื่อสารชนิดไม่ประสานเวลา

๑.๑ ระบบการสื่อสารชนิดประสานเวลา คือระบบการสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยี Voice over IP (VoIP) ที่สามารถช่วยให้บุคลากรสามารถโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่ายได้ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อภายในบริเวณที่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าถึง ซึ่งเทคโนโลยีนี้สามารถให้บุคลากรใช้งานได้ ๓ รูปแบบ ได้แก่ ๑) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ไปยังคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC to PC) ๒) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ไปยังโทรศัพท์พื้นฐาน (PC to Phone) และ ๓) โทรศัพท์ ไปยัง โทรศัพท์ (Telephony) นอกจากการสนับสนุนการติดต่อด้วยเสียงแล้ว เพื่อสนับสนุนการทำงานที่รวดเร็วทันต่อเวลา ยังมีระบบเทคโนโลยี Video conference เข้ามาใช้งานในการประชุมซักถามงานในวาระย่อยๆ ระหว่างทีมงาน

๑.๒ ระบบการสื่อสารชนิดไม่ประสานเวลา จะใช้ระบบการสื่อสารในรูปของศูนย์ประกาศ (Information Center) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนจดหมายเวียน หรือเอกสารต่างๆ ที่เป็นกระดาษเพื่อลดค่าใช้จ่ายและป้องกันการสูญหายของข้อมูล และความรวดเร็วในการออกคำสั่ง

๒. ระดับของการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกนำเข้ามาใช้ในหน่วยงานนั้นจะถูกนำมาใช้สนับสนุนการทำงานทางด้านบริหาร การประสานงาน การรายงาน และ

การจัดทำงบประมาณ การจัดการและบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดีทำให้สารสนเทศเป็นส่วนประกอบหลักหรือส่วนเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูง อันนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วม (Stakeholder) แก่มุมมองการบริหารและจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบ่งผู้ใช้งานสารสนเทศในหน่วยงานเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๒.๑ ผู้ใช้ระดับผู้บริหาร เป็นผู้ใช้ระดับสูงสุดที่มีการใช้งานในลักษณะการวางแผนกลยุทธ์เป็นหลัก ต้องการข้อมูลโดยสรุปที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับงานหลายฝ่ายมาประกอบการตัดสินใจ กำหนดแนวทางการทำงานขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการสนับสนุนผู้ใช้ในระดับนี้จะมีคุณสมบัติของการช่วยสร้างตัวเลือกการตัดสินใจ จากข้อมูลอันซับซ้อนเกินกว่าที่มนุษย์จะมองเห็น และช่วยสร้างรายงานสรุป โดยใช้ข้อมูลจากหลายๆ ส่วนงาน เพื่อประกอบการกำหนดกลยุทธ์ นโยบายในการบริหาร ตามสถานการณ์ต่างๆ บทบาทความเป็นผู้บริหารของหน่วยงานที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กรประกอบสำคัญในความสำเร็จของหน่วยงานคือบุคลากร การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารที่มีความสามารถในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีศักยภาพในการคิดริเริ่ม คาดการณ์ บริหาร และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้ทันต่อการ



เปลี่ยนแปลงในสังคม ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและประยุกต์ใช้งานเพื่อเพิ่มคุณภาพและผลผลิตของการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อองค์กร ผู้บริหารจึงต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การจำแนกทักษะของการใช้เทคโนโลยี สามารถจำแนกได้ตามลักษณะของการทำงานดังนี้^{๒๓}

๒.๑.๑ ทักษะในการพิมพ์เอกสาร (Document Creation) ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องสร้างหรือทำเอกสารขึ้นด้วยตนเองบ้างในบางครั้งที่ต้องการสื่อสาร หรือบันทึกข้อมูลที่เป็นความลับหรือส่วนตัว หรือถ่ายทอดข้อมูลให้เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ ความสามารถในการใช้เครื่องมือสมัยใหม่ หรือ Computer เรียกว่า เป็นผู้ที่มี Computer Literacy

๒.๑.๒ ทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ (Information Gathering) ผู้บริหารในปัจจุบันและอนาคตต้องสามารถรวบรวมข้อมูลและบันทึกเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ให้ได้เพราะนอกจากจะทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้มากและรวดเร็วแล้ว ยังสามารถนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ ทักษะการใช้ Internet ในการรวบรวมข้อมูล และทักษะการใช้โปรแกรมต่างๆ ที่ใช้สำหรับ Internet มีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับผู้บริหาร

๒.๑.๓ ทักษะการใช้ e-mail และการประชุมร่วม (Electronic Mail and Con-

ferences) การส่งข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์โดยตรงจากผู้ส่งไปสู่ที่หมาย ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องใช้ เป็น ปัจจุบันโปรแกรมการใช้ e-mail ได้พัฒนาขึ้นจนไม่ยากนักที่จะทำความเข้าใจและใช้ได้ นอกจากนี้การประชุมร่วมตามสาย เช่น ผ่านระบบ ISDN ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ISDN= Integrated Service Digital Networks) และระบบที่ใช้กับ Internet ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะและความสามารถในการใช้ได้

๒.๑.๔ ทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ข้อมูลทั้งหลายนับวันจะมากขึ้นเป็นความสามารถของผู้บริหารที่จะวิเคราะห์คัดเลือกข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดในระบบและนำข้อมูลมาใช้อย่างฉลาด ความสามารถในการใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจยังเป็นของผู้บริหารที่เป็นมนุษย์ เครื่องจักรหรือเทคโนโลยีอาจจะโปรแกรมช่วยท่านตัดสินใจได้ในบางเรื่อง แต่สิ่งสุดท้ายที่จะต้องพิจารณา คือ “วิจารณญาณ” ของมนุษย์ที่เป็นผู้บริหารเท่านั้นโดยไม่ยอมให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีอิทธิพล มากกว่า

๒.๑.๕ ทักษะในการสร้างรูปแบบ หรือสถานการณ์จำลอง (Simulation or Modeling of Reality) ทักษะในการใช้เทคโนโลยีให้สามารถสร้างสถานการณ์จำลอง เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมขึ้นเป็นทักษะที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีกระบวนการในการตัดสินใจ และเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการบริหาร

^{๒๓} Gotoknow, การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร. แหล่งที่มา : [http:// www.gotoknow.org/blogs/posts/480472](http://www.gotoknow.org/blogs/posts/480472) [๑ ธันวาคม ๒๕๕๔].



๒.๒ ผู้ใช้ระดับหัวหน้างาน เป็นผู้ใช้งานระดับกลาง มีการใช้งานในลักษณะการตัดสินใจงานต่างๆ จากผู้ได้บังคับบัญชาเป็นหลัก ต้องการข้อมูลโดยสรุปที่ใช้ ประกอบการตัดสินใจ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการสนับสนุนผู้ใช้ในระดับนี้จะมีคุณสมบัติในการช่วยสร้างรายงานสรุปโดยใช้ข้อมูลภายในฝ่าย เพื่อประกอบการตัดสินใจของหัวหน้างาน เช่น การตรวจสอบแนวโน้มของวัสดุคงคลัง การตรวจสอบสถิติการขาดลามาย เป็นต้น

๒.๓ ผู้ใช้ระดับปฏิบัติการ เป็นผู้ใช้งานระดับล่างสุด มีความต้องการใช้งานเพียงหน้าที่ประจำของตน ลักษณะข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบซ้ำๆ กัน ผู้ใช้งานในระดับนี้คือ บุคลากรที่อยู่ตามตำแหน่งงานต่างๆ ภายในแผนก เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการสนับสนุนผู้ใช้ในระดับนี้จะมีคุณสมบัติในการช่วยบันทึกข้อมูลในงานของตน เพื่อประกอบการตัดสินใจของหัวหน้างาน

๕. ปัจจัยที่เอื้อต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

เทคโนโลยีที่ใช้กันในปัจจุบัน ถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล การแก้ไขเปลี่ยนแปลง การเรียกดูข้อมูล การประมวลผล การใช้งานร่วมกันแบบหลายๆ คน และการวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น มีค่าใช้จ่ายต่ำลง เพิ่มคุณค่าและประโยชน์ในการใช้

งานข้อมูลและสารสนเทศที่ได้มาจะมีคุณภาพในการนำไปวิเคราะห์และใช้งานมากเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันเทคโนโลยียังสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการผลิตและการทำงานให้มีต้นทุนที่ต่ำลง ใช้เวลาในการทำงานที่ลดลงและได้สินค้าหรือผลลัพธ์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาองค์กรสามารถทำได้หลายระดับและหลายรูปแบบ เช่น การนำไปจัดระบบกระบวนการผลิตอัตโนมัติ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กร^{๒๔} มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. การพัฒนาโครงสร้างการบริหาร ปัจจุบันหลายๆ องค์กรให้ความสนใจกับการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร ซึ่งในอดีตเราอาจจะต้องมีทีมงานทำหน้าที่เป็นพิเศษและต้องใช้เวลาหลายวันหรือเป็นสัปดาห์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้น แต่ในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ที่พัฒนาการใช้งานในด้านของการจัดโครงสร้างองค์กรขึ้นมา โดยผู้บริหารสามารถทดลองปรับเปลี่ยนองค์กรไปยังตำแหน่งที่ต้องการ ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานนั้นๆ ทั้งหมดก็จะถูกปรับเปลี่ยนไปทั้งข้อมูลตำแหน่ง ข้อมูลหน่วยงานและข้อมูลผู้บังคับบัญชาโดยอัตโนมัติ ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรได้ง่ายและชัดเจนมากขึ้น

^{๒๔} เปรมใจ ไชยมหา, “ผลของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตินมาใช้ในสำนักงานที่ตินจังหวัดลำพูน”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๒.



๒. การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรเทคโนโลยีสามารถช่วยให้เกิดการ พัฒนาและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรได้ โดยรวดเร็วและถึงตัวบุคคลมากยิ่งขึ้น

๓. การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) ในบางองค์กรยังใช้การปิดประกาศโดยใช้กระดาษตามบอร์ดต่างๆ เพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังพนักงาน การปิดประกาศโดยใช้บอร์ดนี้เป็นการสื่อสารแบบทางเดียวที่ไม่ส่งถึงเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาความไม่ทั่วถึงของการสื่อสารและหากจะทำการสื่อสารข้อความบางอย่างแบบถึงตัวพนักงานเฉพาะบุคคลทั้งองค์กรก็อาจต้องใช้ต้นทุนที่สูงและยังเสียเวลาอีกด้วย ในเรื่องนี้เทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดเวลาในการสื่อสารลงไปได้หลายแบบ เช่น การใช้อีเมล (Email) การสร้างเว็บสื่อสารสำหรับพนักงานการสร้างเว็บเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงและดูแลรักษาข้อมูลส่วนตัว การสร้างเว็บไซต์เพื่อให้ผู้บริหารสามารถจัดการและบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานได้ การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์สำหรับพนักงานการใช้การประชุมทางไกลด้วยวิดีโอ (VDO Conference)

๔. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Business Process Improvement) หลายองค์กรในประเทศที่พัฒนาแล้ว ได้นำเอาเทคโนโลยีไปช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานในหลายๆ ด้าน เช่น ระบบการบันทึกประวัติการติดต่อและให้บริการ โดยจะจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่มาติดต่อใช้บริการแต่ละ

ครั้ง เพื่อนำไปวิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดปัญหาต่อไป การขจัดงานที่ไม่จำเป็นออกไปจากกระบวนการทำงานเพราะถือว่างานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ย่อมทำให้เกิดการสูญเสียทั้งเวลาและกำลังคน และค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์

๕. การพัฒนาความสามารถในการทำงาน (Competency Development) ปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่มาสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรได้อย่างถึงตัวบุคคล และสามารถเข้าไปศึกษาและพัฒนาความรู้ของตนเองได้โดยไม่จำกัดเวลา ซึ่งระบบที่มีการนำมาใช้มากขึ้นเรื่อยๆ ในปัจจุบันก็คือ การเรียนผ่าน CD-Rom และ ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านระบบเครือข่ายการสื่อสารที่ทำให้ส่งข้อมูลกันได้ทีละมากๆ และมีความเร็วมากขึ้น ทำให้สามารถใช้ระบบการเรียนออนไลน์ (E-Learning) ได้มากขึ้น ในขณะที่มีการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อมาสนับสนุนการพัฒนาความสามารถในการทำงาน (Competency Development System) ออกสู่ตลาดได้ทำให้แนวความคิดในการพัฒนาบุคลากรสามารถเป็นจริงขึ้นมาได้ง่ายขึ้น

๖. การสร้างสังคมแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) องค์กรที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้าไปช่วยในการทำงาน ย่อมสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง และบุคลากรในองค์กรเองก็จะเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การสร้างเว็บบอร์ด เพื่อให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน การนำเอาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาวางบนเว็บไซต์เพื่อให้พนักงานได้



อ่านทุกวัน เป็นต้น หากในองค์กรมีการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบแล้ว ก็จะเกิดการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันของพนักงานตลอดเวลา

๗. การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development) ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังใช้เอกสารเป็นกระดาดซึ่งการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่กระบวนการพัฒนาบุคลากรทำได้ยากหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรจึงมักถูกจำกัดอยู่ในกรอบของการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ปัจจุบันได้มีการนำระบบประเมินผลการทำงานมาใช้ในองค์กรขนาดใหญ่หลายองค์กร โดยระบบจะช่วยในการกระจายและเชื่อมโยงเป้าหมายและดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน จากผู้บริหารระดับสูงสุดไปจนถึงระดับล่างสุดได้และเมื่อพนักงานถูกประเมินผลงานแล้วผู้บังคับบัญชา สามารถวางแผนการพัฒนาให้แต่ละบุคคลได้ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

ดังนั้น จึงควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและคาดการณ์ได้ยากอย่างปัจจุบัน อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สำเร็จย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมของ

ปัจจัยภายในองค์กรหลายด้าน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลและสารสนเทศ ฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายการสื่อสาร ความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และที่สำคัญคือผู้ใช้ โดยต้องอาศัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดีเพื่อให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

๖. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ต้องยอมรับว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรนับเป็นงานที่ยากเนื่องจากมีการลงทุนสูง ต้องใช้เทคโนโลยีที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ทั้งยังต้องการผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเฉพาะ ทำให้บุคลากรในองค์กรไม่พร้อมที่จะดำเนินการได้ด้วยตนเองหลายองค์กรจึงไม่ประสบผลสำเร็จในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรเท่าที่ควร ทั้งนี้มีสาเหตุที่สำคัญหลายประการ ดังนี้^{๒๕}

๑. เทคโนโลยีพัฒนาเร็วมาก การพัฒนาทางเทคโนโลยีทำให้อุปกรณ์ไอทีที่ลงทุนมีลักษณะล้าสมัย โดยเฉพาะงานพัฒนาระบบไอที ถ้าหากว่าพัฒนางานได้ช้า เมื่อพัฒนาช้ากว่าการพัฒนาของเทคโนโลยีงานนั้นอาจมีความล้มเหลวสูง

๒. การเลือกใช้เทคโนโลยี การพัฒนาระบบงานทางด้านสารสนเทศ มักมีการผูกพันกับ

^{๒๕} มุลนิธิวิกิมีเดีย, ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร. แหล่งที่มา : <http://www.wikibooks.org/wiki/%> [๑ ธันวาคม ๒๕๕๘].



การใช้เทคโนโลยี เช่น ใช้เทคโนโลยีฐานข้อมูลระบบ ไคลเอนต์เซิร์ฟเวอร์ใช้เทคโนโลยีแบบเว็บ การเลือกเทคโนโลยีรวมถึงการเลือกใช้วิธีการพัฒนา ซึ่งนั่นหมายถึง ความเหมาะสมในเรื่องการลงทุน ระยะเวลาและความชำนาญ ดังนั้นหากเลือกเทคโนโลยีผิดพลาดก็มีโอกาสที่ทำให้งานล้มเหลวได้เช่นกัน

๓. การประเมินขนาดของงานผิดไป งานพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับการออกแบบตามความต้องการ หลายครั้งมีการประเมินงานพัฒนาตั้งตามความเป็นจริง ทำให้การทำงานไม่ประสบผลสำเร็จตามกำหนดเวลา และยังทำให้ค่าใช้จ่ายในโครงการนั้นบานปลาย จนไม่สามารถควบคุมได้ งานจำนวนมากที่เมื่อดำเนินการไปก็ยังมีเป้าหมายกระจายออกไปทำให้ไม่สามารถกำหนดเป้าหมายต่างๆ ได้

๔. วัฒนธรรมองค์กร สภาพการทำงาน โครงการหลายอย่างผูกพันกับวัฒนธรรมองค์กร และการดำเนินงานโครงการหลายอย่างจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของผู้คนในองค์กรปรับเปลี่ยนสถานะภาพ หรือดูแลสภาพการเปลี่ยนแปลงองค์กร แต่วัฒนธรรมขององค์กรหลายอย่างยากที่จะปรับเปลี่ยนได้ นอกจากนี้ การทำงานทางซอฟต์แวร์และระบบงานทางไอทีเป็นระบบงานที่เกี่ยวกับผู้คนในองค์กรจำนวนมาก จึงมีผลกระทบต่อผู้คนที่ทั้งทางด้านบวกและลบ สภาพดังกล่าวนี้ทำให้การทำงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นงานที่ยากและควบคุมดูแลได้ยากเช่นกัน

๕. ขาดการเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มี

ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย ดังนั้นจึงขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดวิสัยทัศน์ การลงทุนหลายโครงการ จึงลงทุนในลักษณะเกินความจริง โดยผู้บริหารกลัวว่าจะน้อยหน้า หรือสู้คู่แข่งอื่น แต่ขณะดำเนินการขาดการติดตามหรือแก้ไขสถานการณ์ที่ดีทำให้โครงการทางด้านไอทีในองค์กรเผชิญกับชะตากรรม ขาดการเอาใจจริงเอาใจจากผู้บริหาร ทำให้งานหลายงานเสร็จไม่ทัน หรือแม้แต่เสร็จแล้วแต่ขาดการใช้งานอย่างเป็นระบบ การแก้ไขปัญหาไม่กระทำ อย่างจริงจัง ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงโดยตรงจนหน่วยงานที่ให้ความสำคัญเรื่องนี้ต้องมีผู้บริหารระดับสูงที่รู้เรื่องไอทีมาช่วยดำเนินการและตั้งให้เป็นตำแหน่ง CIO-Chief Information Officer

๖. ปัญหาในเรื่ององค์กรภายในและหน่วยงานทางด้านไอที การจัดสร้างองค์กร มีการวางระบบภายในให้มีหน่วยงานดูแลทางด้านไอที แต่สภาพความเป็นจริง หน่วยงานไอทีขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ภาระงานเกินขีดความสามารถที่จะทำได้ ทำให้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่พัฒนาก้าวหน้าเท่าที่เคย หากจะสำรวจองค์กรโดยทั่วไปพบว่า ทุกองค์กรจะมีสภาพคล้ายกัน คือมีหน่วยงานไอทีที่ดูแลระบบ งานไอทีให้องค์กร มีการพัฒนาระบบให้องค์กรแต่หน่วยงานนี้ก็ขาดการดูแลจัดวางความสำคัญ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ



๗. สรุป

การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ คือ การเชื่อมโยงเทคโนโลยี ๓ ด้าน ได้แก่ เทคโนโลยีสื่อสาร (Telecommunication Technology) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computing Technology) และเทคโนโลยีฐานข้อมูล (Data-based Technology) เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารทำงานร่วมกันของระบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีศักยภาพในการคิดริเริ่ม คาดการณ์ บริหาร และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคม ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและประยุกต์ใช้งานเพื่อเพิ่มคุณภาพและผลผลิตของการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและ

สารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจาก ทั้ง ๓ ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน ด้วยความคาดหวังว่าระบบราชการไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารรูปแบบใหม่ กระบวนการทำงานใหม่ และขีดสมรรถนะใหม่

๘. ข้อเสนอแนะ

๑. ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐมีการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการให้บริการข้อมูลที่ดีมีมาตรฐาน และคุณภาพแก่สาธารณะ อันได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน
๒. ดำเนินการให้เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็น ๔ ท. คือ ทีเดีย ว ทั่นไต้ ทั่วยุ่ไทย ทุ่กเวลา

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

(๑) หนังสือ :

- กมลรัฐ อินทรทัศน์. **เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร**. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ป., ๒๕๕๐.
ดิเรก วรรณเศียร. **ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีอาชีพ**. กรุงเทพมหานคร : อัดสำเนา, ๒๕๔๘.
ทองหล่อ เดชไทย. **การบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, ๒๕๔๔.
นพพงษ์ บุญจิตราดุล. **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : อนงค์ศิลป์, ๒๕๓๔.
เนตร์พัฒนา ยาวีราช. **การจัดการสมัยใหม่ (Modern management)**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส, ๒๕๔๖.



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. **การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๐.

วิจิตร ศรีสอาน. **ลักษณะทั่วไปของการบริหาร**. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบการบริหารการศึกษา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๐.

สมศักดิ์ คงเที่ยง. **หลักบริหารการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า, ๒๕๔๒.

สมคิด บางโม. **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : จูน, ๒๕๔๗.

(๒) วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย :

เปรมใจ ไชยมหา. “ผลของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตินมาใช้ในสำนักงานที่ตินจังหวัดลำพูน”.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๒.

(๓) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

กรมประชาสัมพันธ์, **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๒**. แหล่งที่มา : http://www.thailand.prd.go.th/1700/ewt/aseanthai/ewt_news.php?nid=4360&flenme=index [๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘].

มูลนิธิวิกิมีเดีย. **ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร**. แหล่งที่มา : <http://www.wikibooks.org/wiki/%> [๑ ธันวาคม ๒๕๕๘].

ยีน วูวรวรรณ. **ระบบกระจายข่าวสารออนไลน์**. แหล่งที่มา : http://www.vivaldi.cpe.ku.ac.th:443/projectdoc/bitstream/123456789/196/1/PDF_Online%20Information%20Distribution%20System%40By%20Sasithorn%2049653850.pdf [๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘].

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. **เทคโนโลยีสารสนเทศ เล่ม ๑ ช่วงชั้นที่ ๑**. แหล่งที่มา : <http://www.oho.ipst.ac.th> [๑ ธันวาคม ๒๕๕๘].

สมพงศ์ เกษมสิน. **การบริหาร**. แหล่งที่มา : <http://www.oknation.net/biog/pttpoy/2008/12/22/entry-1> [๑ เมษายน ๒๕๕๙].

Gotoknow. **การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร**. แหล่งที่มา : <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/480472> [๑ ธันวาคม ๒๕๕๘].

๒. ภาษาอังกฤษ

(1) Book :

DuBrin, J Andrew. **Essentials of Management**. New York : South Western College, 2000.

Peter F. Drucker. **Managing in the Next Society**. New York : St. Martin, 2002. Simon,

Herbent A. Donals W. Smithburge and Victor A. Thomson. **Public Administration**.

New York : Alfred A. Knopf, 1960.



Thomas .J. Sergiovanni and Others. **Educational Governance And Administration.**
Englewood Cliff New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1980.

(2) Journal :

A. Afuah. “Mapping technological capabilities into product markets and competitive advantage : the case of cholesterol drugs”. **Strategic Management Journal.**
Vol. 23 No. 12 (December 2002).

P’rez-Bustamante. “Knowledge management in agile innovative organization”. **Journal of Knowledge Management.** vol. 3 No. 1 (April 1999).