

กลไกของนักบริหารต่อการจัดการระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร
ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
MANAGEMENT MECHANISMS FOR MANAGING ELECTRONIC SYSTEMS
WITHIN THE ORGANIZATION IN THE AGE OF SOCIAL CHANGE*

ธีรดนัย กัปโก, ทรงพล โชติกเวชกุล
พระมหากิตติ กิตติเมธี (สอนเสนา), อัสฎานิชฐ์ โคตรชัย, ชัยรัตน์ มาสอน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
Teedanai Kapko, Songphon Choutikavatchagul
Phramaha Kitti Kittimatee (Sonsana), Ausadanit Kotchai, Chairat Mason
Mahachulalongkornrajavidyalaya University Khon Kaen Campus, Thailand
E-mail : teedanai.kap@mcu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการสร้างกลไกของนักบริหารในการจัดการระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับองค์กรเพื่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งเป็นการประเมินทักษะของนักบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การนำ การควบคุม โดยมีหลักการในการดำเนินการในระดับนโยบาย ระดับการจัดการ และระดับปฏิบัติการ ซึ่งวัด ความโปร่งใส ประโยชน์สาธารณะ และความเป็นผู้นำในระบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กรนั้น

คำสำคัญ: กลไกนักบริหาร; ระบบอิเล็กทรอนิกส์; ภายใต้การเปลี่ยนทางสังคม

Abstracts

This article aims to support the creation of a mechanism for executives to manage electronic systems for organizations to create social change. This is an assessment of management skills, consisting of planning, organizing, leading, controlling with principles of implementation at the policy level management level and operational levels, which measure transparency, public interest And leadership in the electronic system within the organization

Keywords: Executive mechanism; electronic system; Under social change

บทนำ

หลักการหนึ่งที่เป็นประเด็นสำคัญที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) คือ การเติบโตอย่างรวดเร็วของการวิจัยทฤษฎีและการกำหนดเงื่อนไขของระบบสารสนเทศ แต่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ของ MIS ไม่ได้ให้บริการกับบุคคลอย่างเท่าเทียม บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาครัฐจำเป็น ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ทั้งนี้เกิดจากบทเรียนในอดีตในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับ MIS โดยที่ข้อมูลจาก MIS ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ส่วนมากได้รับการพัฒนาจากเว็บไซต์ของภาคเอกชน โดยเป็นการใช้งานในบริบทของภาคเอกชน และเงื่อนไขที่พัฒนาขึ้นจากภาคเอกชนเท่านั้น แต่ข้อมูลทั่วไปอาจใช้ได้กับบริบทของภาครัฐ ปัญหาอยู่ที่การพิจารณาของระบบ ว่าข้อมูลที่ค้นพบและเงื่อนไขใดบ้าง ที่ภาครัฐสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐได้ ในขณะที่ทฤษฎีและการวิจัย MIS ได้มีการเติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด แต่ทั้งนี้การวิจัยนั้นแทบไม่มีทฤษฎีใดที่เผยแพร่ในระบบข้อมูลการจัดการสาธารณะ (PMIS) ทั้งนี้เนื้อหาที่กำหนดขึ้น คือ กรอบบูรณาการเชิงทฤษฎีสำหรับ PMIS ซึ่งให้ความสำคัญถึงความแตกต่างระหว่างสภาพแวดล้อมของภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้ กรอบแนวคิดของการทำงานสำหรับทฤษฎี MIS จะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเพื่อนำเสนอกรอบ (PMIS) Public Management Information System ต่อไป

ช่วงทศวรรษที่ผ่านมาได้มีการวิจัยหลายชิ้นที่ได้มีการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ MIS และมีการนำเสนอกรอบวิจัย โดยนำเสนอโดย Lves, Hamilton, และ Davis โดยกำหนดแนวทางแบบบูรณาการในการจัดการแบบ MIS และได้จัดหมวดหมู่การวิจัย ซึ่งได้กำหนดตัวแปรอยู่ สามระดับ คือ 1. ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมที่กำหนดทรัพยากรและข้อจำกัดของทรัพยากร 2. ตัวแปรระบบที่แสดงลักษณะของ MIS 3. ตัวแปรกระบวนการที่วัดประสิทธิภาพของ MIS ภายในองค์กร จากรูปแบบที่นำเสนอ MIS จะมองข้ามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กร สิ่งที่น่าสนใจส่วนหนึ่งเกี่ยวกับ MIS คือ ลักษณะขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพของ MIS เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการจัดการองค์กร

กรอบทฤษฎีดังกล่าวสำหรับการวิจัยใน ข้อมูล Management Information Systems (MIS) ถูกวิพากษ์วิจารณ์เนื่องจากขาดความสนใจจากสภาพภายนอกขององค์กร ทั้งในกรอบนั้นไม่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นการรองรับ MIS ในองค์กรสาธารณะ หรือ ระบบข้อมูลการจัดการแบบสาธารณะ (PMIS)

ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมาการจัดการระบบข้อมูลของภาครัฐ ได้มีวิธีการจัดการจากข้อมูลของรัฐภายในสำนักงานเป็นข้อมูลที่ไม่มีความสำคัญ เปลี่ยนแปลงไปเป็นข้อมูลของภาครัฐที่สร้างความรับผิดชอบให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทั้งนี้ก่อนที่จะมีการประกาศใช้ระบบคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล รัฐบาลมักให้ความสนใจในระบบข้อมูล โดยการจ้างพนักงานและผู้บริหารระดับสูงให้มีการจัดการข้อมูล โดยที่ระบบสารสนเทศส่วนใหญ่จะใช้ในการทำธุรกรรม เช่น การเรียกเก็บเงินเดือนพนักงาน งาน

สาธารณูปโภค ในขณะเดียวกันยุคของการเปลี่ยนแปลง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลับถูกมองว่าเป็นส่วนสำคัญ ที่จำเป็นต้องมีการจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กลายเป็นส่วนสำคัญของพนักงานในองค์กรและประชาชนส่วนใหญ่ได้ใช้งานผ่านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นสิ่งสำคัญขององค์กรที่จะต้องดำเนินการ คือ วิธีการสร้างระบบและกลไกในการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอกองค์กร บุคลากรภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอกต้องมีบทบาทในการวางแผนการใช้ระบบเหล่านั้น เพื่อให้ระบบเหล่านั้นมีการตอบสนองความต้องการได้อย่างเป็นระบบ โดยการสร้างกรอบที่ชัดเจน และไม่ให้อิทธิพลของระบบรู้ได้เฉพาะฝ่ายช่างเทคนิคเท่านั้น

มีข้อมูลส่วนมากเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลของระบบสารสนเทศที่มุ่งเน้นเป้าหมายการดำเนินงานของผู้จัดการภาคเอกชน แต่มีเอกสารเพียงไม่กี่เล่มที่จะให้ความสำคัญกับระบบของภาครัฐ มีผู้ตั้งข้อสังเกตว่าทำไมไม่ให้บุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับระบบใช้หลักการเดียวกันกับภาคเอกชน ทำไมต้องมีการศึกษาวิจัยและศึกษาเอกสารสำหรับบุคลากรที่ทำหน้าที่ของรัฐโดยตรง ทั้งนี้แม้ว่าองค์กรของรัฐและเอกชนจะใช้ “ระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เดียวกัน” แต่กลับมีความแตกต่างกันที่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน โดยที่ระบบเหล่านั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อการคำนวณทุกด้านตั้งแต่ระบบการวางแผน จนถึงระบบการประเมินผล เป็นต้น

ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานจำเป็นต้องมีเอกสารเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศของรัฐ ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้ดูแลระบบหรือฝ่าย IT มีทักษะพื้นฐานเทคนิคที่มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น และต้องมีความเข้าใจในระบบของรัฐให้ดียิ่งขึ้น (Bruce Rocheleau, 2006 : vii)

ในอนาคตการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างความเข้มแข็งและปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้นโดยไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลผ่านสถาบันวิจัย โดยการวิจัยเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ซึ่งเป็นการพัฒนาในระบบ และเป็นหนทางที่จะสามารถข้ามพ้นวัฒนธรรมองค์กรแบบเดิม สิ่งที่สำคัญในการปฏิรูประบบราชการที่จะก้าวข้ามระบบแบบดั้งเดิม จำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ การออกแบบกฎหมายเพื่อสนับสนุนระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนที่สำคัญในการพัฒนาระบบ

สิ่งสำคัญอย่างยิ่ง คือ การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์แบบดั้งเดิมให้พัฒนาระดับความสัมพันธ์แบบใหม่ การเปลี่ยนแปลงสิ่งเหล่านี้เกิดจากระบบการวางรากฐานของผู้มีอำนาจในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งในบรรดาคำถามที่สำคัญของการจัดการระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังต้องค้นหาคำตอบ คือ 1.อะไร คือ ผลกระทบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อคุณภาพของการกำหนดนโยบายและนโยบายการดำเนินการ 2.อะไร คือ ผลของความโปร่งใสและอำนาจที่เพิ่มขึ้นในการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการรับใช้สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งที่เป็นผลกระทบจากโครงสร้างพื้นฐานของระบบ

ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้กำหนด นโยบายอาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิรูป ภาครัฐโดยการปรับโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐ การดำเนินงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและองค์กร อื่น ๆ และระดับอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มเป็นพื้นที่ในการ “เปลี่ยนแปลง” สำหรับการปกครองในศตวรรษที่ 21 (Jane E. Fountain, 2007 1-29)

หลักการจัดการของนักบริหาร

หน้าที่ของการบริหารจัดการหรือหลักกระบวนการของการบริหารจัดการ เป็นหน้าที่พื้นฐานของผู้จัดการ ในองค์กรหรือผู้จัดการในระบบใดระบบหนึ่ง ประกอบด้วยหน้าที่ พื้นฐาน 4 ประเภท (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

1. **การวางแผน** เป็นกระบวนการในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการและเป็นวิธีการ ในการพิจารณาสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ เป็นส่วนที่สำคัญที่ผู้บริหาร ต้องใช้อำนาจในการตัดสินใจ ว่าองค์กรใดองค์กรหนึ่งมีวัตถุประสงค์อย่างไรในการปฏิบัติงานให้ประสบ ความสำเร็จได้ และมีวิธีการในการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้วัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งการวางแผนประกอบด้วย ประเด็นดังต่อไปนี้ 1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวขององค์กรเอง เพื่อให้ ทราบสถานภาพปัจจุบันขององค์กรนั้น ๆ 1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก 1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร 1.4 การพยากรณ์ในสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต 1.5 การ กำหนดขั้นตอนของแนวทางปฏิบัติงานและการกำหนดความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรขององค์กร 1.6 การ ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรตามแนวทางที่ได้วางไว้ 1.7 การทบทวนและการปรับแผนขององค์กร หลากกรณีเมื่อเกิดสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และผลลัพธ์ในการควบคุมขององค์กรไม่เป็นไปตามที่องค์กร กำหนดไว้ 1.8 การติดต่อสื่อสารขององค์กรในกระบวนการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึงภายในองค์กรและ ภายนอกองค์กร

2. **การจัดองค์การ** เป็นขั้นตอนในการดำเนินงานขององค์กรในการจัดบุคคลและทรัพยากรใช้ สนับสนุนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุตามจุดหมายในงานที่วางไว้ ทั้งนี้ยังเป็นการจัดแบ่งงาน และการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการปฏิบัติงาน โดยมีเป้าประสงค์ เพื่อให้งานนั้น ๆ สำเร็จ ซึ่งการจัดองค์การ ประกอบด้วย 2.1 การระบุข้อมูลที่ชัดเจนและการอธิบายวิธีการปฏิบัติงานที่จะใช้ในการดำเนินการในองค์กร 2.2 การกระจายงานขององค์กรออกเป็นหน้าที่ของงาน 2.3 การดำเนินการรวมหน้าที่ต่างๆของงานเข้าเป็น ตำแหน่งงาน 2.4 หลักการในการอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงานในองค์กร 2.5 การวาง ระบบงานโดยการรวมตำแหน่งต่าง ๆ ของงาน ทำให้เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม และ สามารถบริหารจัดการในงานนั้นได้อย่างเป็นระบบ 2.6 การวางระบบในการมอบหมายงาน มอบหมายความ รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และอำนาจหน้าที่ 2.7 การวางระบบในการทบทวนโครงสร้างขององค์กร หาก

มีสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และผลลัพธ์ของการควบคุมภายในองค์กรไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ 2.8 การติดต่อสื่อสารในขั้นตอนของการจัดการองค์กรให้เป็นไปอย่างทั่วถึง 2.9 การกำหนดความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ 2.10 การสรรหาผู้ที่มีความสามารถและมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน 2.11 การคัดเลือกบุคคลด้วยวิธีการสรรหา 2.12 การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน 2.13 การทบทวนในการปรับปรุงภาพการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ภายในองค์กร เมื่อเกิดสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และผลการดำเนินการหรือผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ 2.14 การติดต่อสื่อสารในขั้นตอนของการจัดคนเข้าทำงานให้เป็นไปได้อย่างทั่วถึงภายในองค์กร

3. การนำ เป็นกระบวนการในการกระตุ้นบุคลากรให้เกิดความกระตือรือร้น และมีแนวคิดในการวางระบบให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความพยายามทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การนำนั้นจึงเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องในการวางระบบและเป็นความพยายามของผู้จัดการที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานภายในองค์กรมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น กล่าวได้ว่า การนำเป็นตัวช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นระบบ ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างขวัญและแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งการนำ ประกอบด้วย 3.1 วิธีการในการติดต่อสื่อสารการทำงาน เพื่อเป็นการอธิบายการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบ 3.2 วิธีการในการมอบหมายงาน และกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ของงานตามที่วางแผนงานไว้ 3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของส่วนงานเพื่อให้งานสอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่ตั้งไว้ 3.4 หลักการของการให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอยู่ภายใต้ผลของการปฏิบัติงาน 3.5 การให้คำชมเชยและการเตือนด้วยความยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน 3.6 การจัดสรรให้มีสภาพแวดล้อมที่มากกระตุ้นในการจูงใจ โดยใช้หลักการของการสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป 3.7 หลักของการทบทวนและการปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ 3.8 การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรในสถานะของความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม เป็นวิธีการในการติดตามผลการดำเนินงาน และใช้ในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเป็นขั้นตอนในการวัดผลของการปฏิบัติงาน และเป็นวิธีการในการดำเนินการแก้ไขเพื่อให้องค์กรบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งการควบคุม ประกอบด้วย 4.1 การกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ภายในองค์กร 4.2 วิธีการในการเปรียบเทียบและการติดตามผลของการปฏิบัติและมาตรฐานที่ตั้งไว้ 4.3 การแก้ไขปัญหาความบกพร่องที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ของการปฏิบัติงาน 4.4 หลักการของการทบทวนและปรับวิธีการของการควบคุม หากเกิดสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และผลลัพธ์ของการควบคุมนั้นไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ 4.5 การติดต่อสื่อสารให้เป็นไปตามกระบวนการของการควบคุม ได้อย่างทั่วถึง

ปัจจัยด้านการสนับสนุนส่งเสริมขององค์กร

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นในการบริหารระบบขององค์กร โดยแนวคิดของ Kraemer และคณะ มองว่า “สิ่งที่สำคัญในการพัฒนาระบบองค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรในการพัฒนา ทั้งนี้รูปแบบระบบการดำเนินการจะมีประสิทธิภาพได้ จึงต้องมีผู้ควบคุมและการตัดสินใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)” (Kraemer et al., 1989) แม้ว่ารูปแบบของระบบสมัยดั้งเดิมจะเป็นระบบการสื่อสารแบบเอกสาร แต่เมื่อมีการพัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไปยังคงใช้กลุ่มในการควบคุมและตัดสินใจระบบ ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง การจัดการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการภายในแผนกที่รับผิดชอบ ตามลำดับดังนี้

ประเภทที่ 1 รูปแบบของ Kraemer มองว่าผู้บริหารระดับสูงถูกมองว่าเป็นกลุ่มเดียวที่มองเห็นลักษณะองค์กรเป็นรูปแบบองค์กรโดยภาพรวม โดยที่หลักการของการบริหารของผู้บริหารระดับสูงเป็นการมองภาพรวม “ในสถานะเชิงกลยุทธ์” และเป็นที่แน่นอนว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูงต้องมียุทธศาสตร์ในการบริหารงานโดยหลักการในสถานะเชิงกลยุทธ์ สิ่งที่สำคัญคือบุคลากรภายในองค์กรเข้าใจได้ว่า นวัตกรรมทางด้านไอทีเป็นนวัตกรรมอีกหนึ่งสิ่งที่ดีที่สุด เป็นวิธีการในการบริหารจัดการให้บรรลุถึงจุดเป้าหมายได้และสามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

ประเภทที่ 2 ลักษณะผู้จัดการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความแตกต่างจากผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้เกิดจากระบบการจัดการของผู้จัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแผนกหรือแผนกย่อย เช่น ระบบการจัดการบัญชี ระบบการจัดการการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการในระบบนี้ของผู้จัดการมักเน้นความสนใจในเรื่องของเทคนิคโดยการเน้นและรักษาระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ แต่ในลักษณะข้อมูลที่ผ่านมาหน่วยงานของรัฐขนาดเล็กบางแห่งไม่มีผู้จัดการระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมืออาชีพ หรือพนักงานทางด้านไอที โดยใช้ผู้จัดการทั่วไปในการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการช่วยเหลือจากเจ้าของผลิตภัณฑ์และผู้ชำนาญเฉพาะทางเท่านั้น

ประเภทที่ 3 ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ กลุ่มนี้ถูกมองว่ามุ่งเน้นไปยังกลุ่มที่เป็นสาระสำคัญของแผนกและมีการบริหารจัดการแคบกว่าผู้บริหารระดับสูง โดยที่ความแตกต่างทางมุมมองของผู้นำทั้ง 3 ประเภทนี้ยังมีความสำคัญในระบบการจัดการข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตามหากมีการเปลี่ยนแปลงในระบบทางด้านไอทีภายในภาครัฐ บุคลากรที่รับผิดชอบไม่มีความกังวลกับการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น ทั้งนี้เกิดจากการกำหนดมาตรฐานกลางขององค์กรเป็นการรวมศูนย์ในการตัดสินใจใช้ข้อมูล ซึ่งบุคลากรเหล่านั้นมีความต้องการที่จะลดความซับซ้อนในการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายและระบบสนับสนุนมากขึ้น ดังนั้น ผู้จัดการที่ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงจำเป็นต้องการส่วนที่สนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และใช้มาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งระบบองค์กร (Bruce Rocheleau, 2006 : xvi)

ประเด็นเกี่ยวข้องที่สนับสนุน ในรูปแบบของ Huxhold ซึ่งระบบสารสนเทศนั้นถูกมองว่าพิระมิดโดยมีการจัดลำดับชั้นดังนี้ (Huxhold,W.E.,1991)

1. ระดับนโยบาย : ระดับนี้เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง และเกี่ยวข้องกับข้อสมมติฐานที่อาจเกิดขึ้นหรือพัฒนาขึ้นทั่วทั้งองค์กร เช่น การสนับสนุนสำหรับกำหนดกรอบของข้อกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ขององค์กร (Bruce Rocheleau, 2006 : xvi - xvii) หลักของการกำหนดนโยบายเป็นสิ่งที่สำคัญของผู้บริหารที่ต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการตามนโยบายให้ประสบความสำเร็จ ประเด็นในการกำหนดนโยบายควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกของการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นนโยบายที่ใช้ในระดับสูงหรือระดับประเทศ ระดับหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ในชุมชนต่าง ๆ หรือในครอบครัว ในการกำหนดนโยบายจะให้ความสำคัญเพื่อกำหนดทิศทางเป้าหมายและเพื่อให้เกิดความปลอดภัยป้องกันอุบัติเหตุ โดยที่นโยบายนั้นควรมีลักษณะ ดังนี้ 1.1 มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย 1.2 มีเกณฑ์ของความปลอดภัยมาก่อนความสะดวกสบาย 1.3 นโยบายนั้นง่ายต่อการออกกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ 1.4 นโยบายง่ายต่อการควบคุมดูแล เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการดำเนินการ 1.5 การทำนโยบายผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจและไม่ลังเลกังวลที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดนั้น ๆ (มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี, 2563) 1.6 นโยบายต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยที่นโยบายต้องช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ 1.7 นโยบายต้องกำหนดขึ้นจากข้อมูลที่เป็นจริง 1.8 นโยบายต้องมีแผนกำหนดขึ้นก่อนที่จะมีการดำเนินงาน ด้วยวิธีการการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมและกำหนดกลวิธีในการดำเนินงาน ทั้งนี้ต้องแจ้งรายละเอียดของกลวิธีนั้น ๆ ในการปฏิบัติงานต้องเปิดกว้างให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตีความ นำไปสู่การปฏิบัติตามความสามารถของผู้ปฏิบัติการและให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในขณะนั้น 1.9 นโยบายควรกำหนดขึ้นเพื่อเป็นผลประโยชน์โดยส่วนรวม 1.10 นโยบายต้องมีขอบเขตและระยะเวลาที่ใช้นโยบาย 1.11 นโยบายต้องกำหนดขึ้นโดยให้คลุ้มกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 1.12 การกำหนดนโยบายนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญต้องกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับปัจจัยภายนอกองค์กร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2563)

2. ระดับการจัดการ : ระดับนี้มีความเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงในการจัดการปัญหาในระดับแผนก เช่น การบริหารจัดการบุคลากรและการดำเนินการตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบการดำเนินงาน (Bruce Rocheleau, 2006 : xvi - xvii) สิ่งที่สำคัญของหลักการของการจัดการ จำเป็นต้องมีการวางแผนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรโดยใช้หลักกระบวนการซึ่งประกอบด้วย 2.1 การวางแผน คือ การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์องค์กร การดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์การใช้งบประมาณต่าง ๆ ภายในองค์กร การกำหนดนโยบายและขั้นตอนของการทำงาน 2.2 การจัดองค์การ คือ การจัดระเบียบต่าง ๆ ของงาน โดยที่มีการกำหนดโครงสร้าง รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และภารกิจตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนที่วางไว้ การมอบหมายงานให้กับหน่วยงานย่อยพร้อมทั้งการจัดสรร

งบประมาณและทรัพยากรเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน 2.3 การจัดกำลังคน คือ การจัดสรรเพื่อคัดเลือกบุคคลบรรจุในตำแหน่งต่าง ๆ รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้ให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติการ 2.4 การอำนวยการ คือ การใช้อำนาจที่มีอยู่ในการสั่งการให้กำลังใจให้รางวัล กระตุ้นพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงการกระจายงาน การประสานงานและการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้น 2.5 การควบคุม คือ การจัดการมาตรฐานของการปฏิบัติงาน สร้างกลไกในการรายงาน การกำกับการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอนของการทำงานเพื่อพัฒนาสู่เป้าหมายของงาน รวมถึงการควบคุมให้คุณและโทษตามความเหมาะสมของสถานการณ์ (วัลลภา วิศุขมงคล, 2563)

3. ระดับปฏิบัติการ : ระดับนี้เกี่ยวกับฝ่ายที่ปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการเป็นประจำภายในหน่วยงานองค์กร หรือ เรียกอย่างหนึ่งว่า ระดับต้น (Bruce Rocheleau, 2006 : xvi - xvii) ส่วนที่สำคัญที่ระดับปฏิบัติการต้องมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ คือ ความสำคัญของการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย 3.1 ระดับปฏิบัติการต้องมีจุดมุ่งหมาย เป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานแต่ละวัน 3.2 ต้องมีการเตรียมงานของตนเองให้พร้อมที่ได้รับมอบหมาย ก่อนร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่น 3.3 มีระเบียบวินัยและรู้จักการรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน 3.4 ระดับปฏิบัติการต้องใส่ใจในรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย 3.5 ต้องรู้จักใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมในการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย 3.6 ต้องยอมรับและเปิดใจในการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากเพื่อนร่วมงาน 3.7 หาประสบการณ์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กับกลุ่มวิชาชีพในตอนเองปฏิบัติงานซึ่งอยู่ภายนอกองค์กร 3.8 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เปิดโลกทัศน์ มีวิสัยทัศน์ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 3.9 เตรียมตัวให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอยู่เสมอ 3.10 พัฒนาศักยภาพของตัวเองอยู่เสมอเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาองค์กรให้มีพัฒนาการที่ดีขึ้น (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2563)

ทั้งนี้ระบบการจัดการ 3 ระดับนี้ โดยที่ระดับปฏิบัติการ เป็นผู้ที่รวบรวมงานต่าง ๆ ของการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การระบุข้อมูลในงานที่จะดำเนินการในหน่วยที่เป็นเฉพาะเจาะจง ข้อมูลของการปฏิบัติงานระดับนี้จะถูกรวบรวมให้เข้ากับระดับการบริหารจัดการเพื่อให้ฝ่ายวิเคราะห์ ระดับแผนงานสามารถวิเคราะห์ได้ และผู้จัดการระดับกลางเป็นผู้ที่ตัดสินใจ เช่น วิธีการในการปรับปรุงระบบงาน การจัดสรรหาบุคลากร การประเมินบุคลากร การประเมินและการแก้ไขปัญหาการบริหารในประเด็นอื่น ๆ เมื่อฝ่ายปฏิบัติการและผู้บริหารระดับกลางวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางในการดำเนินการเสร็จสิ้น ข้อมูลเหล่านั้นอาจถูกส่งไปยังระดับนโยบายที่มีความชำนาญและวางระบบในการบริหารจัดการต่อไป โดยที่ผู้บริหารระดับนโยบายจะเป็นผู้ที่วางแผน เพื่อใช้เปลี่ยนแปลงนโยบายและกำหนดกรอบของกฎหมายให้เหมาะสมและพัฒนาตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (Bruce Rocheleau, 2006 : xvi - xvii)

ระบบข้อมูลการจัดการดังกล่าวจะต้องมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทั้ง 3 ระดับ โดยที่ Caudle, S.L., & Marchand, D.A. (1996) มองว่าองค์ประกอบที่สำคัญของแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด คือ การมีส่วนร่วม

ของผู้บริหารระดับสูง ส่วน Kraemer และ Huxhold มองว่า ต้องมีการสนับสนุนความสำคัญในการสร้างมุมมองที่กว้างขึ้น มีวิสัยทัศน์ที่แตกต่างในการพัฒนาระบบ ทัวทั้งองค์กร

อย่างไรก็ตามในการจัดการระบบข้อมูลนั้น ขั้นตอนสุดท้ายในการใช้ระบบ คือ กลุ่มผู้ใช้ระบบ โดยปกติผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่อยู่ต่ำสุดของลำดับชั้นดังกล่าว เป็นผู้ที่มีข้อมูลมากที่สุดที่เกี่ยวกับการทำงานของระบบ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และเป็นผู้เก็บระบบข้อมูลที่ดีที่สุดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในระบบนั้น ๆ ทั้งนี้ฝ่ายดังกล่าวเป็นแหล่งที่มาของข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ระบบ บุคลากรเหล่านั้นจึงมีความเข้าใจระบบและมีความแม่นยำในการดำเนินการของระบบ การปฏิบัติงานของกลุ่มนี้จึงมีความสำคัญต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบใหม่ ๆ โดยที่ทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ หรือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน

ในบางกรณีระบบการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เน้นการจัดการในระดับแผนกและระดับสูง วิธีการนี้อาจใช้ได้ดี หากผู้บริหารระดับกลางอธิบายถึงมุมมองของผู้ใช้งานได้ดี แต่สำหรับการวางแผนและการดำเนินกิจกรรมในระบบอาจเกิดความล้มเหลวหากผู้บริหารระดับกลางสื่อสารผิดพลาด ดังนั้น ผู้ดูแลระบบปฏิบัติการต้องมั่นใจว่า ระบบนั้นๆ ได้รับความสนใจกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ และให้เข้าใจว่าผู้ใช้ระบบเป็นพื้นฐานของการดำเนินงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Bruce Rocheleau, 2006 : xvii)

ความรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมามีความต้องการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากองค์กรสาธารณะ คำว่า “ความรับผิดชอบ” อาจใช้ได้ในความหมายที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ในลักษณะความหมายตามวัตถุประสงค์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในองค์กรสาธารณะนั้น อาจกล่าวได้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการหรือคุณค่าทางสาธารณะหรือหน่วยงานภายนอกที่มีใช้องค์กรสาธารณะ (Bruce Rocheleau, 2006 : 335) โดยการชี้ให้เห็นความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่สำคัญ กล่าวคือ เป็นการปฏิบัติมากกว่าผลลัพธ์ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยที่สาระสำคัญของคำว่า “ความรับผิดชอบ คือ ความคิดที่ว่าบุคคลหรือองค์กรถือเป็นคำตอบในการปฏิบัติงาน” ดังนั้น องค์กรสาธารณะควรตอบสนองต่อคุณค่าของผู้ใช้บริการในองค์กรนั้นๆ (Meijer,A, 2001 : 259-270) ตัวอย่างเช่น องค์กรมหาวิทยาลัยไม่ต้องการให้อาจารย์เน้นในเรื่องของการทำวิจัย แต่ให้เน้นในเรื่องของการจัดการเรียนการสอน ขณะที่หลายองค์กรต้องการให้พิสูจน์ให้เห็นว่านักเรียนบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ เช่น การได้งานทำ การสอบผ่าน กล่าวคือ “วัตถุประสงค์หลักของความรับผิดชอบ คือ เพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อคุณค่าภายนอกที่จัดขึ้นโดยสาธารณะและหน่วยงานของรัฐ” แม้ว่าผลการรายงานส่วนใหญ่มีแนวโน้มมักจะเน้นเกี่ยวกับการบริหารจัดการในการวัดผลประสิทธิภาพเชิงปริมาณ แต่การประเมินเชิงคุณภาพนั้นก็สามารถนำมาใช้เพื่อตอบสนองคุณค่าในการดำเนินการที่เพียงพอได้เช่นเดียวกัน (Bruce Rocheleau, 2006 : 335)

ดังนั้นองค์กรสาธารณะทุกองค์กร กำลังถูกมองว่า การจัดการที่เน้นเฉพาะปัจจัยการผลิตและกระบวนการ ไม่เพียงพอต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ สิ่งที่ยังองค์กรสาธารณะต้องพิสูจน์ว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ และเพื่อให้ผู้ใช้บริการแน่ใจได้ว่า องค์กรสาธารณะตอบสนองต่อค่านิยมของสาธารณะได้หรือไม่ ข้อเสนอแนะพื้นฐานดังกล่าวนี้ คือ พนักงานจะมีทิศทางแนวโน้มในการปฏิบัติตนและไม่ตอบสนองต่อคุณค่าทางสาธารณะ เว้นแต่ว่า “มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน” จะเห็นว่าการมุ่งเน้นไปที่ “การวัดผลลัพธ์” สามารถช่วยองค์กรสาธารณะได้รับข้อมูลที่ต้องการในการปรับปรุงบริการสาธารณะ ทั้งนี้ยังส่งผลต่อการให้ข้อมูลเชิงบวกแก่สาธารณะเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรนั้นๆ

ระบบสารสนเทศแต่ละองค์กรมีบทบาทที่สำคัญในการขับเคลื่อน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น องค์กรสาธารณะจึงมีการเพิ่มองค์ประกอบของข้อมูลที่เพิ่มขึ้น โดยการมุ่งวัด “ผลลัพธ์” ไปยังระบบข้อมูลขององค์กร เพื่อให้ประชาชนและองค์กรที่กำกับสามารถตรวจสอบได้ว่าหน่วยงานของรัฐกำลังทำงานได้ดีหรือไม่ ความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นในระบบช่วยให้สามารถติดตามตัวบ่งชี้ที่มีจำนวนมาก อาจเป็นเรื่องยากในการติดตามประเมินในยุคก่อนหน้า แต่ในยุคปัจจุบันระบบสารสนเทศเปิดให้บริการในที่สาธารณะโดยทั่วไป ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ผ่านเว็บไซต์ ดังนั้น ตัวบ่งชี้ทางด้านประสิทธิภาพประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย ในลักษณะเดียวกันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก็ถูกนำมาใช้ในลักษณะเพื่อตรวจการฉ้อโกงและข้อผิดพลาดในข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่อาจเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ได้ว่าพยายามขัดขวางการให้บริการที่เกิดคุณค่าต่อสาธารณะ (Bruce Rocheleau, 2006 : 336)

ระบบการรายงาน

องค์ประกอบใหม่ภายใต้ขอบเขตของความรับผิดชอบในระบบสารสนเทศ คือ “ความสามารถในการเพิ่มการเข้าถึง” ผ่านกระบวนการการประมวลผลด้วยการโพสต์ข้อมูลขององค์กรสาธารณะในเว็บไซต์ การขับเคลื่อนแนวทางนี้ถูกเรียกว่า “การรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์”

มีหลายหน่วยงานพยายามผลักดันให้องค์กรสาธารณะรวบรวมและรายงานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การขับเคลื่อนระบบดังกล่าวได้พัฒนาไปสู่องค์กรอื่น ๆ ภายใต้องค์กรสาธารณะนั้น โดยการสนับสนุนให้องค์กรทุกระดับรวบรวมและรายงานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ใช้วิธีการวางระบบแบบแผนให้ประสบความสำเร็จ แรงผลักดันอีกส่วนหนึ่งคือ ความสำคัญในการจัดการเพื่อกระตุ้นให้เกิดผลลัพธ์ ขบวนการดำเนินการของระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้สร้างความคาดหวังให้กับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญทั้งหมดให้เผยแพร่ทางออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่าย และสร้างความน่าสนใจในระบบการจัดการให้มากขึ้นโดยมีเงื่อนไขของระบบสารสนเทศ ดังนี้

1. การเผยแพร่เทคโนโลยีสารสนเทศบนเว็บขององค์กรสาธารณะ เพื่อเพิ่มความเปิดกว้างขององค์กร ที่องค์กรสามารถให้ข้อมูลที่ครอบคลุมเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์กร และการรักษามาตรฐานการสื่อสารที่ตรงต่อเวลาตรงไปยังกลุ่มเป้าหมายหลักขององค์กร

2. การเปิดกว้างในการจัดการระบบสาธารณะทำให้เกิดการขยายตัวของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ทำให้เกิดการจัดการความรู้ใหม่ บนเว็บไซต์ เป็นผลทำให้เกิดการรวมอำนาจในการบริหารจัดการองค์กรนั้นได้ (Bruce Rocheleau, 2006 : 337)

การรายงานทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

หลักเกณฑ์การรายงานดังกล่าวเป็นประเด็นที่สนับสนุนในการสร้าง “ผลลัพธ์” ให้กับองค์กรสาธารณะซึ่งเป็นลักษณะการรายงานระบบของ Mercatus ประกอบด้วย (Bruce Rocheleau, 2006 : 338)

1. ความโปร่งใส

คำว่าความโปร่งใสเป็นวิธีที่นิยมใช้ในการอธิบายของหน่วยงานรัฐบาล ที่ให้ข้อมูลความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นรายงานของ Mercatus ประเมินว่าหน่วยงานรัฐบาล ได้แจ้งต่อสาธารณะโดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 สามารถเข้าถึงรายงานได้ง่ายผ่านอินเทอร์เน็ตและระบุได้ง่ายว่าเป็นรายงานที่มีประสิทธิภาพและความรับผิดชอบเป็นประจำปีของหน่วยงาน รายงานต้องเข้าถึงผู้อ่านและผู้ใช้ข้อมูลระบบรวมถึงผู้ที่มีส่วนได้เสีย หากรายงานประสบกับความล้มเหลวในการสร้างความสำเร็จของงานสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนขององค์กรหรือหน่วยงานจะยังคงเป็นข้อมูลความรับผิดชอบของระบบ และทุกคนไม่สามารถเข้าถึงระบบได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ระบบหากมีการพัฒนาให้เข้าถึงข้อมูลได้ จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรที่ดียิ่งขึ้น ดังนั้น การตอบสนองขององค์กรต่อคุณค่าทางสาธารณะจะมีผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น และระบบการจัดการอิเล็กทรอนิกส์จะมีความเป็นกลางในระบบมากขึ้นตามลำดับ (Bruce Rocheleau, 2006 : 337)

1.2 รายงานเป็นเรื่องง่ายหรือไม่ที่คนธรรมดาอ่านและสามารถเข้าใจได้ ซึ่งการป้อนข้อมูลเข้าไปในระบบเป็นเรื่องง่าย เช่น การแบ่งรายงานออกเป็นส่วนที่สามารถดาวน์โหลดได้ ในหลายรูปแบบ สามารถดาวน์โหลดได้ในลักษณะของเอกสาร PDF หลายฉบับ รวมถึงการเขียนรายงานได้อย่างชัดเจน ทุกกลุ่มสามารถอ่านเข้าใจได้

1.3 ประสิทธิภาพของข้อมูลมีความถูกต้องตรวจสอบได้และทันเวลา ซึ่งระบบการจัดการข้อมูลจำเป็นต้องมีระบบลิงก์ที่ชัดเจนเพื่อเข้าถึงข้อมูลบนเว็บไซต์ขององค์กร ต้องคลิกในระบบกี่ครั้งในการได้รับข้อมูลที่ต้องการจากการประมวลผลการได้มาซึ่งข้อมูลขององค์กร เน้นความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบ และความต้องการของผู้ใช้ระบบ สนับสนุนให้ทราบผลลัพธ์ที่เป็นความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนความเป็นเอกภาพในการใช้ระบบมากยิ่งขึ้น (Bruce Rocheleau, 2006 : 339)

1.4 หน่วยงานให้ข้อมูลพื้นฐานและแนวโน้มในการกำหนดมาตรการการวัดผลงานในบริบทขององค์กร เป็นการสนับสนุนให้องค์กรประเมินคุณสมบัติแบบโต้ตอบระหว่างผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ระบบ เนื้อหาภายในเว็บไซต์สามารถสืบค้นได้ต่อเนื่อง การแบ่งปันข้อมูลเป็นเรื่องที่ง่ายสำหรับผู้ใช้อหรือไม่ และมีตัวเลือกในการใช้งานสำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลที่จะได้รับรายงานในอนาคตมากนักน้อยเพียงใด (Bruce Rocheleau, 2006 : 340)

2. ประโยชน์สาธารณะ

2.1 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้เป็นผลลัพธ์มากนักน้อยเพียงใด ประเด็นนี้เป็นประเด็นที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืนเกี่ยวกับการกระจายการให้บริการด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพครอบคลุมและเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและยุติธรรม โดยการวางเป้าหมาย คือ การเพิ่มคุณค่าของสิ่งที่มีอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งบุคลากรและผู้ใช้ระบบสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งนี้ยังช่วยในเรื่องของการพัฒนาการของระบบ ส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเป็นประโยชน์ในเรื่องความรวดเร็ว รวมถึงการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่สามารถเรียกใช้เอกสารได้ง่ายขึ้น ด้วยวิธีการใช้เอกสารเพื่อลดกระดาษ ทำให้ลดค่าใช้จ่ายได้อีกด้วย

2.2 การวัดผลการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดที่ถูกต้อง และผลกระทบของหน่วยงานที่มีต่อเป้าหมายผลลัพธ์หรือไม่ โดยเป็นประเด็นที่เป็นการทบทวนหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ ทักษะ เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดของพนักงานในการปฏิบัติงาน รวบรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปภาพรวมผลการปฏิบัติงาน และเตรียมการสำหรับการทบทวนผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบ

2.3 องค์กรแสดงให้เห็นเกี่ยวกับการกระทำนั้น ๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อเป้าหมายที่ระบุไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญขององค์กรที่ต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและพยายามในการพัฒนาความสามารถในการรับประกันคุณภาพของข้อมูล และประเมินคุณภาพของข้อมูล พิจารณาให้ตอบสนองต่อปัญหาความถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้องค์กรต้องสร้างคุณภาพในการรวบรวมข้อมูลใหม่ ๆ สรุปในการใช้งานของข้อมูลอย่างชัดเจน (Bruce Rocheleau, 2006 : 344)

2.4 องค์กรได้ทำการเชื่อมโยงเป้าหมายและผลลัพธ์กับข้อมูลพื้นฐานหรือไม่ เป็นประเด็นที่ให้ความสำคัญ คือ องค์กรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการรวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องมีความเข้าใจ และเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแผนการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์ขององค์กร วิสัยทัศน์ ภารกิจ แผนงานโครงการต่าง ๆ กำหนดตัวชี้วัดผลงาน กำหนดผลการทำรายงานเพื่อเสนอแนวทางและความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายและผลลัพธ์ ผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงความต้องการของผู้ใช้ระบบ พนักงานต้องพัฒนาผลลัพธ์นั้นให้บรรลุถึงจุดเป้าหมายที่วางไว้

3. ความเป็นผู้นำในระบบ

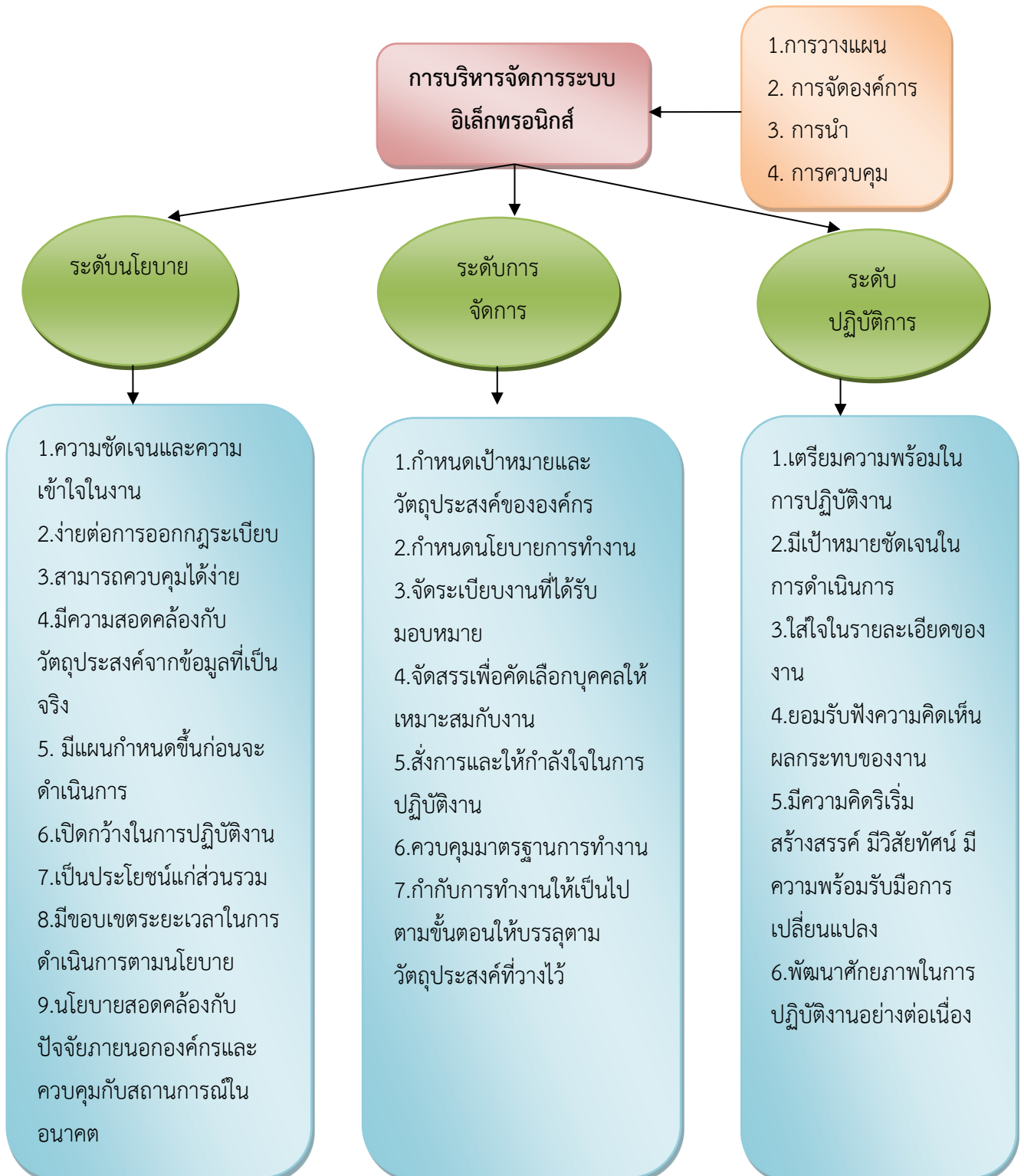
3.1 รายงานแสดงให้เห็นว่าผลลัพธ์ขององค์กรจะทำให้องค์กรนั้นเป็นสถานที่ที่น่าอยู่มากขึ้นหรือไม่ เป็นประเด็นที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความมุ่งมั่นขององค์กรและความสามารถด้านคุณภาพของข้อมูล เช่น การสื่อสารการสนับสนุนข้อมูลที่มีคุณภาพ ทบทวนความสามารถขององค์กรและกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลและใช้ข้อมูล อำนาจความสะดวกในการประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานขององค์กร กำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับแง่มุมต่าง ๆ ของข้อมูล ทั้งนี้การใช้กลไกที่ส่งเสริมความเป็นกลางและความเป็นอิสระในการรวบรวมและจัดการข้อมูล รวมถึงการฝึกอบรมและคำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สำหรับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในระบบขององค์กร

3.2 องค์กรอธิบายความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ เป็นประเด็นที่องค์กรต้องสร้างการประเมินคุณภาพข้อมูลในกระบวนการทำงานปกติ รวมถึงการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง ใช้ความคิดเห็นจากผู้ใช้ข้อมูลและผู้ที่มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ดำเนินการเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือการประเมินผลด้วยโปรแกรม ยอมรับการตรวจสอบจากบุคคลที่เป็นอิสระในระบบและสำนักงานที่ตรวจสอบ

3.3 รายงานรับมือกับความท้าทายด้านการจัดการที่สำคัญเพียงพอหรือไม่ เป็นประเด็นที่สนับสนุนให้ รายงานข้อจำกัดของข้อมูลและความหมายของข้อมูลเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบ ทั้งนี้การปรับหรือเพิ่มเติมข้อมูลที่มีปัญหา ใช้แหล่งข้อมูลหลายแหล่งข้อมูล พร้อมทั้งจุดแข็งและข้อจำกัดในการเพิ่มเติมในระบบ ปรับปรุงการวัดผลโดยแหล่งข้อมูลอื่น ๆ หรือวิธีการวัดแบบวิธีการใหม่ ๆ (Bruce Rocheleau, 2006 : 344)

3.4 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือขั้นตอนที่จะทำให้ดีขึ้นในปัดไปได้หรือไม่ เป็นประเด็นที่เป็นการสร้างคุณภาพสู่การพัฒนาข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 1. ใช้การวิจัยหรือการวิเคราะห์ก่อนหน้าเพื่อระบุองค์ประกอบข้อมูลที่แสดงถึงประสิทธิภาพที่เพียงพอที่จะดำเนินการวัด 2. ได้รับอนุญาตระหว่างผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกเกี่ยวกับมาตรการที่ใช้งานตามวัตถุประสงค์ 3. วางแผนจัดทำเอกสารและนำรายละเอียดของการรวบรวมข้อมูลและระบบรายงาน 4. จัดให้มีการอบรมและควบคุมคุณภาพสำหรับพนักงานทุกคนที่รวบรวมและป้อนข้อมูลโดยเฉพาะในระดับหน่วยงานเล็ก ๆ ภายในองค์กร 5. ให้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหากับผู้ดูแลระบบข้อมูลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ตรวจพบโดยระบบข้อมูล 6. ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยใช้ระบบข้อมูลที่เหมาะสมในการวัดผลและรายงานผลประเมินของข้อมูล (Bruce Rocheleau, 2006 : 334)

กลไกของนักบริหารต่อการจัดการระบบอิเล็กทรอนิกส์



สรุป

กลไกของนักบริหารเป็นแนวทางการวางระบบการทำงานให้ชัดเจนเข้าใจในระบบงาน ซึ่งต้องมีวิธีทำให้เกิดความเหมาะสมกับการทำงานของระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ง่ายต่อการออกกฎระเบียบข้อบังคับ เมื่อมีความง่ายต่อการออกกฎระเบียบข้อบังคับจะสามารถวางแผนงานระบบได้ดีขึ้น ทำให้สามารถควบคุมได้ง่าย ทั้งนี้ต้องให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์จากข้อมูลที่เป็นจริง มีประเด็นที่สนับสนุนในการดำเนินการของระบบสู่การปฏิบัติที่ง่าย เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม มีขอบเขตระยะเวลาในการดำเนินการตามนโยบาย และนโยบายต้องสอดคล้องกับปัจจัยภายนอกองค์กร จัดการระบบให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีระเบียบงานที่ได้รับมอบหมายในการบริหารระบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดสรรเพื่อคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงานในการบริหารระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการสั่งการและให้กำลังใจการปฏิบัติงานในระบบอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรต้องมีการควบคุมมาตรฐานการทำงานของระบบอิเล็กทรอนิกส์ กำกับการทำงานให้เป็นไปตามขั้นตอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีเป้าหมายชัดเจนในการดำเนินการ ใส่ใจในรายละเอียดของงานยอมรับฟังความคิดเห็นผลกระทบของงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางานระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงของระบบงาน พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การพัฒนากระบวนการสำหรับรวบรวมข้อมูลของระบบที่เป็นกลุ่มที่สร้างองค์ประกอบในการรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล บันทึกและแจกจ่ายข้อมูลต่อสาธารณะ เป็นส่วนที่สนับสนุนในการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนของระบบ ซึ่งมีระบบขั้นตอน ได้แก่ การนำเข้าของข้อมูล การรวบรวมข้อมูลดิบซึ่งมีรูปแบบที่หลากหลาย การประมวลผลข้อมูล การคำนวณ การเปรียบเทียบ การบันทึกข้อมูลเพื่อการใช้งานในอนาคต การส่งออกของข้อมูล ลักษณะของการแสดงผลในรูปแบบของเอกสารรายงานสามารถนำเสนอได้ผ่านระบบ ข้อมูลย้อนกลับ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แก้ไขข้อผิดพลาดของข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

ชัชวาล อรวงศ์ศุภพัทธ์. (2563). *คุณลักษณะการเป็นพนักงานมืออาชีพที่ใครก็ต้องการคุณ*. สืบค้นเมื่อ 27

ธันวาคม 2563 จาก

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1309&read=true&count=true.

มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุพรรณบุรี. (2563). *หลักการกำหนดนโยบาย*. สืบค้นเมื่อ 27

ธันวาคม 2563. จาก <http://www.ipesp.ac.th/learning/supitcha/html/L10-2.html>.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2563). *แนวคิดหลักการเกี่ยวกับนโยบาย*. สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2563 จาก <https://mystou.wordpress.com/2011/12/24/policiesedu>.
- วัลลภา วิศวสุขมงคล. (2563). *ลักษณะของการบริหารจัดการ*. สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2563. จาก <http://wwallapa.com/main/%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%93%E0%B8%B0%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81/>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- Bruce Rocheleau. (2006). *Public Management Information Systems*. Northern Illinois University. USA: Integrated Book Technology.
- Caudle, S.L., & Marchand, D.A. (1996). *Managing information resources: New directions in State government*. Syracuse. NY: Syracuse University, School of Information Studies.
- Huxhold, W.E. (1991). *An introduction to geographic information systems*. London: Oxford University.
- Jane E. Fountain. (2007). *Bureaucratic Reform and E-Government in the United States : An Institutional Perspective*. New York: Routledge.
- Kraemer, K.L. (1989). *Managing information systems*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Meijer, A. (2001). Electronic records management and public accountability : Beyond an Instrumental Approach. *The information Society*, 17, 259-270.