

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในยุคดิจิทัล Using Information Technology to Develop Organizations Building Excellence in The Digital Age

มุหัมมัดซากิร เราะห์เลบา^{1*}

Muhammadshakir Rohlaeba^{1*}

วันที่รับบทความ : 13 พฤษภาคม 2567

วันที่แก้ไขบทความ : 23 พฤษภาคม 2567

วันที่ตอบรับบทความ : 11 มิถุนายน 2567

บทคัดย่อ

การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล หรือไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่มีการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ดังนั้นองค์กรใดที่มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดเวลาการดำเนินการ และเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้งานทำให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดได้ ในส่วนของผู้บริหารมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน จนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและเติบโตได้ในยุคดิจิทัล บทความนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรม เพื่อค้นหาการให้ความรู้ที่นำไปสู่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในยุคดิจิทัล โดยสามารถสรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดการทรัพยากรข้อมูล ด้านระบบสารสนเทศทางธุรกิจ ด้านการวางแผนและพัฒนาระบบ ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านมาตรการความปลอดภัยของข้อมูล ทำให้เกิดความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหลาย ๆ ด้าน ซึ่งระบบสารสนเทศที่จะสนับสนุนการบริหารงานการจัดการ และการปฏิบัติงานของบุคคล ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และทำให้การกระจายข้อมูลอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนเป็นสังคมสารสนเทศ การทำงานที่ไร้เงื่อนไขของเวลาและสถานที่ องค์กรควรใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ ใช้ในการเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล อีกทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการทำงานร่วมกันแบบเรียลไทม์ การประชุมออนไลน์ มีความจำเป็นในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับ

¹นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุธนครินทร์

¹Master's degree student in the Master of Management program Faculty of Management Science Princess of Naradhiwas University *Corresponding author. E-mail: 6691205005@pnu.ac.th

ลักษณะและความต้องการขององค์กร ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศและเติบโตได้ในยุคดิจิทัล

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาองค์กร ความเป็นเลิศ

Abstract

The transition into the digital era, or Thailand 4.0, is characterized by innovation and technology-driven advancements. Organizations with efficient management systems that can quickly access information, develop information systems, and integrate information technology into their operations will enhance work efficiency, reduce processing time, and improve user convenience, enabling tasks to be completed on time. Additionally, decision-makers with access to comprehensive data can make quick, informed decisions, giving the organization a competitive edge that leads to success and growth in the digital age. This article reviews the literature to explore the knowledge that facilitates the use of information technology for organizational excellence in the digital era. Likewise, the application of information technology in operations, enhancing work efficiency, effective data management, business information systems, system planning and development, decision support systems, and the measurement of data security leads to success in utilizing information technology across many sectors. The information systems supporting organizational management, administration, and personnel operations comprise hardware, software, data, personnel, work procedures, accelerates the data transfer, transitioning to an information society, and working without regard to location or time limitations. Organizations should utilize technology to develop information systems for cloud computing for data storage, recording, processing, backup, and recovery, as well as real-time communication and collaboration technology and online meetings. It is imperative to develop information technology in organizational operations by selecting technology that suits the organization's characteristics and needs. This is crucial for driving organizations toward excellence and growth in the digital era.

Keywords: Information Technology, Organizational Development, Excellence

บทนำ

ในยุคดิจิทัลประเทศไทยก้าวเข้าสู่ความเป็นไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่มีการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันการพัฒนาประเทศเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561) อีกทั้งการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร ซึ่งมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนและทุกฝ่ายจะต้องช่วยกันพัฒนาองค์ความรู้ใหม่จากองค์ความรู้เดิมที่มีอยู่เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ มีการสร้างความเข้าใจและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศให้เข้มแข็งและมีศักยภาพสูงสุด (ปรวีร์ เขียววิจิตร และวิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2561) การปฏิบัติงานขององค์กรควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมประกอบกับเป้าหมายการปฏิบัติราชการเพื่อขับเคลื่อนการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบนมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของกำลังคนภาครัฐในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้กำลังคนภาครัฐปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2563)

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในองค์กรด้านต่าง ๆ ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ให้สามารถที่จะทำงานร่วมกันได้ และเพื่อนำไปใช้ประมวลผลข้อมูลในงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อต้องการให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ประมวลผลหรือจัดการกับข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการนั้น เรียกว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานและได้เสนอแนะเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ดังที่พีรภรณ์ ธีรธรรมย์ (2561) ได้กล่าวว่า หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานของหน่วยงานทุกประเภท โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเน้นถึงความสำคัญของการสร้างความร่วมมือในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน และการปรับตัวขององค์กรให้เข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นแนวทางที่เรียบง่ายแต่ก็ท้าทาย และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Big Data และ AI เป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรในยุคปัจจุบัน (Atachi, 2565) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอดีตมักจะเน้นเรื่องทางด้านเทคนิคเป็นจุดสำคัญ แต่ในปัจจุบันองค์กรสมัยใหม่นิยมนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในองค์กรเพื่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ (ปิยนันท์ เสนะโท, 2563)

องค์กรสู่ความเป็นเลิศ เป็นองค์กรที่มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีการพัฒนาความคิดร่วมกับแนวทางปฏิบัติที่สามารถที่จะปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปตามกลยุทธ์เพื่อให้ได้คุณภาพ โดยผู้นำต้องมีการบริหารงานเป็นทีมเดียวกัน (วาสนา เลิศมะเสลา และเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์,

2561) และประสิทธิผลขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการเรียนรู้สถานการณ์ แนวคิด เทคนิค การดำเนินงาน และเทคโนโลยี ปัจจัยสำคัญที่สรรสร้างให้เกิดนวัตกรรม คือ บุคลากร ปัญญาความรู้ และทักษะความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ ที่ขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคง (อภิรักษ์ บุปผาชื่น, 2563) ซึ่งองค์กรมีวิธีการสร้างและจัดการความรู้ด้วยวิธีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในองค์กรจาก แหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ใหม่ มีการถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างองค์กร เพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรม และวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรมีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) โดยการรวบรวมแหล่งความรู้และ ข้อมูลจากภายในและภายนอกองค์กร การค้นหาวิธีการทำงานที่เป็นเลิศและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งส่งผลให้ องค์กรมีพนักงานที่มีความรู้และทักษะที่ทันสมัย และสามารถปรับตัวตามสถานการณ์ได้ (รัตติกาล โสวะภาส และคณะ, 2566) และการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้ข้อมูลเปลี่ยนเป็น สารสนเทศที่ถูกจัดการและสามารถนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลผลให้เกิดความรู้ นำมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง โดยสถานศึกษาควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานทั้ง ด้านการเรียนการสอนและการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายขององค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า อย่างรวดเร็วพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ได้ (จินตหรา แสงทะรา, 2563)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา องค์กรสู่ความเป็นเลิศในยุคดิจิทัล ซึ่งในการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ และการปรับตัวเป็นองค์กรดิจิทัล ซึ่งเป็นอีก โอกาสหนึ่งในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน ซึ่งใน บทความนี้ได้มีการทบทวนวรรณกรรม จากการศึกษา สืบค้นและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศเพื่อการสร้างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล ซึ่งทั้งหมดได้นำมา กำหนดให้เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ที่จะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถ พัฒนาตัวเองให้เป็นเลิศในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

เพื่อทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ในยุคดิจิทัล โดยมีเนื้อหาประกอบไปด้วยความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ วิวัฒนาการของเทคโนโลยี สารสนเทศ องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเดินทางสู่นาคต องค์กรประกอบสำคัญเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ความหมายของการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และ หลักในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศเพื่อความอยู่รอดในยุคดิจิทัล

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างกว้างขวางในการทำงานและการใช้ ชีวิตประจำวันของมนุษย์เรา ซึ่งสาเหตุก็เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมืออันสำคัญของการ

ทำงานเกือบทุกด้าน นับตั้งแต่ในเรื่องของการศึกษา การพาณิชย์ธุรกิจ ด้านเกษตรกรรม ด้านอุตสาหกรรม ด้านสาธารณสุข ด้านการวิจัยและพัฒนาต่าง ๆ ตลอดจนด้านการเมือง และงานการบริหารราชการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้าไปช่วยในการทำงานนั้น ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงนับได้ว่ามีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในงานด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการวางแผน สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับการจัดการองค์กร การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการผลิตสินค้า การตลาด เป็นต้น ด้านการตัดสินใจสามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อเลือกแนวทาง หรือทางเลือกที่มีปัญหาน้อยที่สุดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งการที่มีสารสนเทศที่สมบูรณ์ ทันสมัยและครบถ้วนจะช่วยให้การตัดสินใจถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรือแม้กระทั่งการดำเนินงานสามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ใช้เพื่อควบคุมหรือติดตามผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร (พัฒนพงษ์ อินทนนท์, 2565)

เทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยี หมายถึง การนำวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในวงการต่าง ๆ หรือนำมาใช้ในสาขาต่าง ๆ เมื่อนำมาใช้แล้วจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบที่ปฏิบัติอยู่ ถ้าหากนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วแต่วิธีการทำงานยังคงเหมือนเดิมอย่างที่เคยปฏิบัติมาหากเป็นอย่างนี้ไม่นับว่าเป็นเทคโนโลยี โดยเทคโนโลยีสามารถจำแนกได้ 5 ความหมาย คือ 1) เป็นระบบวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับเทคนิค 2) เป็นการนำเอาวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้แก้ปัญหาเชิงปฏิบัติ 3) เป็นการจัดระบบข้อเท็จจริงและหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้เพื่อจุดประสงค์ในทางปฏิบัติและอาจรวมถึงหลักการที่ก่อให้เกิดผลทางการเรียนการสอน 4) เป็นการนำเอาความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และวิธีระบบมาใช้ 5) เป็นการนำเอาความรู้ด้านตรรกศาสตร์ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์มาใช้เพื่อให้เกิดความเจริญทางวัตถุ (Good, 1959) โดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น (Information Technology) คือการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกันในระบบสารสนเทศนั้นประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ บุคลากร ขั้นตอนการทำงาน ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และข้อมูล ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของประชาชน ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร การเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ การดำเนินธุรกิจ และอื่น ๆ อีกนับไม่ถ้วน (มาริษา นันทรัตน์, 2565) คือสิ่งที่ทำให้มนุษย์มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยทำให้เกิดความสะดวกแก่บุคคลที่ใช้งาน ทำให้มีความคล่องตัวและความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นต่อการทำกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Nopparat, 2565) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ตั้งแต่การเข้าถึง จัดเก็บ รวบรวม บันทึก จัดการ วิเคราะห์ และแสดงผลข้อมูล เพื่อเพิ่มคุณค่าและประโยชน์ให้กับข้อมูล โดยเชื่อมโยงกับสื่อต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ โทรศัพท และหนังสือพิมพ์ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ใช้ในการจัดการบุคลากรและกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ข้อมูล (พระมหากันดินันท์ เสงสุกุล, 2564) ดังนั้นเทคโนโลยี

สารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสาร การจัดเก็บ การนำไปใช้ ประมวลผล ค้นคืน นำเสนอ ระบบสื่อสารต่าง ๆ จากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งหรือหลายคนทำให้เกิดความแม่นยำ รวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในทุกระดับบุคคลและองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการฐานข้อมูลในทุกระดับ (จิรัฐฉิ คล่องแคล่ว, 2563)

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครูจุม ใจบุญ (ม.ป.ป) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันและการดำเนินชีวิตในปัจจุบันอย่างมาก ตั้งแต่เริ่มต้นของเทคโนโลยีสารสนเทศในราวปี พ.ศ. 2500 โดยมีการใช้โทรศัพท์เพื่อการสื่อสาร และเริ่มมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยประมวลผลข้อมูล จนเข้าสู่ยุคของการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศแบบสื่อประสม จนกระทั่งปี พ.ศ.2528 กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้มีการเรียนคอมพิวเตอร์ให้นักเรียนทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศและนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม และมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ ปัทมาพร สุรวิทย์ (2556) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับวิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการมากที่สุด คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ มีการเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นยุคต่าง ๆ ได้ดังนี้

ยุคแรก เรียกว่า ยุคการประมวลผลข้อมูล(Data Processing Era) เป็นยุคที่ใช้ในการคำนวณและการประมวลผลข้อมูล

ยุคที่ 2 เรียกว่ายุคของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการตัดสินใจดำเนินการควบคุม ติดตามผล และวิเคราะห์ผลงานของผู้บริหารระดับต่าง ๆ ซึ่งเรียกว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS)

ยุคที่ 3 เรียกว่ายุคของการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource Management) เพื่อเรียกใช้สารสนเทศที่จะนำมาช่วยในการตัดสินใจเพื่อนำพาหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จ

ยุคปัจจุบัน เป็นยุคที่มีความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสูงมาก มีการขยายขอบเขตในส่วนของ การประมวลผลข้อมูลไปสู่การสร้างและการผลิตสารสนเทศทำให้สามารถสร้างทางเลือกและรูปแบบใหม่ของสินค้าและบริการ ซึ่งเรียกว่ายุคเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หรือยุคไอที ซึ่งเป็นยุคที่มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดทำระบบสารสนเทศ และเน้นความคิดเรื่องการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

องค์ประกอบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญในการบริหารจัดการภายในองค์กร เพราะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน สิ่งแวดล้อมในโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

และมีการแข่งขันทางธุรกิจ องค์กรที่มีระบบบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเท่านั้นที่จะอยู่รอดได้ในปัจจุบัน

มาริษา นันทรัตน์ (2565) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ บุคลากร ขั้นตอนการทำงาน ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และข้อมูล

1) บุคลากร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก เพราะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และเข้าใจถึงวิธีการในการดำเนินการ และการจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศทั้งหมด จะสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

2) ขั้นตอนการปฏิบัติ หมายถึง ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน การจัดเก็บรักษาข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่จะทำให้เป็นสารสนเทศพร้อมใช้งานได้ เช่น การกำหนดให้มีการป้อนข้อมูลทุกวัน การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอ เป็นต้น

3) เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือฮาร์ดแวร์ เป็นอุปกรณ์ที่ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยคีย์บอร์ด เมาส์ จอภาพ หน่วยระบบ และอุปกรณ์อื่น ๆ ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์จะถูกควบคุมโดยซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เกิดการจัดการสารสนเทศได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

4) ซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมในระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) และซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน (Application Software) ซึ่งเป็นชุดคำสั่งที่เรียงเป็นลำดับขั้นตอน และมีหน้าที่สั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นสารสนเทศตามที่ต้องการ

5) ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับบุคคล วัตถุหรือสถานที่ ข้อมูลมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวางแผนงานสำหรับการบริหารจัดการ ดังนั้น ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้อง มีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ มีความเป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ และมีความสมบูรณ์ชัดเจน

เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเดินทางสู่อนาคต

Polaridad (2024) ได้อธิบายเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไปอย่างก้าวกระโดด ในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวิธีการสื่อสาร การทำงาน และการใช้ชีวิตของมนุษย์ การพัฒนาในด้านอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคม ชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นความสำคัญของการประมวลผลแบบคลาวด์ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูล และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยให้บริษัทสามารถเติบโตและปรับตัวตามความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและเติบโตเป็นอย่างมากในยุคดิจิทัลนี้

นอกจากนี้แล้วการเชื่อมต่อจะมีความสำคัญมากขึ้นในอนาคต ในด้านของการสื่อสารเครือข่าย 5G กำลังปฏิวัติวิธีการเชื่อมต่อและการสื่อสารของมนุษย์ ซึ่งเทคโนโลยีนี้มีจุดเด่นในเรื่องของความเร็วในการเชื่อมต่อ และมีความสามารถในการเชื่อมต่ออุปกรณ์จำนวนมากพร้อมกันได้ด้วย 5G และจะเป็นสิ่งที่เพิ่ม

ประสิทธิภาพของ Internet of Things (IoT) ช่วยให้สามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์อัจฉริยะที่จะสนับสนุนกิจกรรมในทุก ๆ ด้านของชีวิตซึ่งสิ่งนี้จะเปิดประตูสู่แอปพลิเคชันและบริการใหม่ ๆ ที่อาศัยความต้องการในการเชื่อมต่อที่รวดเร็วและเชื่อถือได้

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

การพัฒนาองค์กร หมายถึง การกำหนดทิศทางและการวางแผนอย่างมีระบบในเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อนำพาองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นตามการปรับตัวของปัจจัย และความเจริญก้าวหน้าของสภาพแวดล้อมขององค์กร (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2566) หากจะเปรียบเทียบแล้ว องค์กรก็เปรียบเสมือนเครื่องจักรกลขนาดใหญ่ หากเครื่องจักรกลเครื่องนั้นมีการบำรุงรักษาทั่วทั้งระบบ ไม่เว้นแม้แต่ฟันเฟืองชิ้นเล็กชิ้นน้อย ก็จะทำให้เครื่องจักรกลขนาดใหญ่เครื่องนั้นมีผลลัพธ์ที่ดี หรือผลผลิตเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ได้จำนวนตามที่ต้องการ และทันต่อเวลา หรือเรียกรวม ๆ ได้ว่าเกิดประสิทธิภาพ (วิชาการรอบตัวเรา, 2565) เป็นความพยายามในทุกวิถีทางที่จะใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาขององค์กรและการฟื้นฟูองค์กรเพื่อพัฒนาความสามารถขององค์กรที่จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ (สุธาริณี วงศ์ใหญ่, 2563)

องค์ประกอบของการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

Drummond and Ensor (2004 อ้างถึงใน ศรีณย์ สัณนันทน์, 2564) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรต้องประกอบด้วย 7 ปัจจัย คือ

1. ด้านกลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แนวทางหลักของการทำงานหรือแผนแม่บท เป็นแนวทางการระดมและการจัดการทรัพยากรขององค์กร ถ้ากลยุทธ์เหมาะสมกับองค์กร องค์กรมีทรัพยากรเพียงพอเหมาะสม องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จ
2. ด้านโครงสร้าง (Structure) หมายถึง รูปแบบการจัดแบ่งองค์กรออกเป็นฝ่าย ๆ หรือกลุ่มงาน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน โครงสร้างของบริษัทชั้นนำจะมีรูปแบบไม่สลับซับซ้อนเป็นแบบแบนราบ ทำให้ข้อมูลข่าวสารจากบนลงล่างเป็นไปอย่างรวดเร็ว
3. ด้านระบบ (System) หมายถึง ชุดของกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันเป็นระบบที่ดีมีประสิทธิภาพ จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็ว จะต้องมีการเขียน Flow Chart ประกอบเพื่อการทำงานที่มีความชัดเจน
4. ด้านรูปแบบการบริหาร (Style) หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้และความเชื่อถือของบุคลากร จะมีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานและความสำเร็จขององค์กร
5. ด้านบุคลากร (Staff) หมายถึง บุคลากรทุกระดับเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร เป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีขวัญและกำลังใจดี และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลักดันให้องค์กรทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมี

ประสิทธิภาพ ซึ่งรวมไปถึงระบบการบริหารงานบุคคลที่ดีและมีประสิทธิภาพ ช่วยขับเคลื่อนให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้นองค์กรจึงต้องเอาใจใส่ต่อบุคลากร และช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6. ด้านทักษะ (Skill) หมายถึง ความชำนาญเป็นพิเศษ เป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์กรทำได้เป็นอย่างดี เป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้าองค์กรที่มีทักษะด้านใดด้านหนึ่งเหนือกว่าผู้อื่นย่อมประสบความสำเร็จเป็นบริษัทชั้นนำได้อย่างยั่งยืน

7. ด้านค่านิยมร่วม (Shared and Value) หมายถึง ความรู้สึกร่วมหรือความต้องการของคนส่วนใหญ่ในองค์กรที่มีทัศนคติต่อองค์กรเป็นไปในทางที่ดี

อีกทั้ง ขั้นตอนในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2566) ได้ระบุไว้ว่ามี 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสร้างความเข้าใจ เป็นการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานให้ได้เห็นความสำคัญในการพัฒนาองค์กร และเตรียมพร้อมในการวางแผนเพื่อรับสถานการณ์ดังกล่าว

ขั้นที่ 2 การรวบรวมปัญหา เป็นการรวบรวมปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาขององค์กร ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และจุดอ่อน จุดแข็งขององค์กรด้วย

ขั้นที่ 3 การวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรเป็นการวางแผนเพื่อกำหนดเป้าหมายและวิธีการในการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนา โดยเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม และการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่สมาชิกในองค์กร

ขั้นที่ 4 การสร้างกลุ่มเพื่อพัฒนาองค์กรเป็นการรวมกลุ่มทีมงานในองค์กร แต่ละทีมจะประกอบด้วย หัวหน้างานและสมาชิกที่เกี่ยวข้องในแต่ละระดับร่วมกันคิด ร่วมกันสร้างความรู้สึที่ดีในการทำงานร่วมกัน ขจัดปัญหาส่วนตัว และการนิินทาวาร้ายกัน โดยหวังว่าทุกทีมจะทำงานเพื่อพัฒนาองค์กร

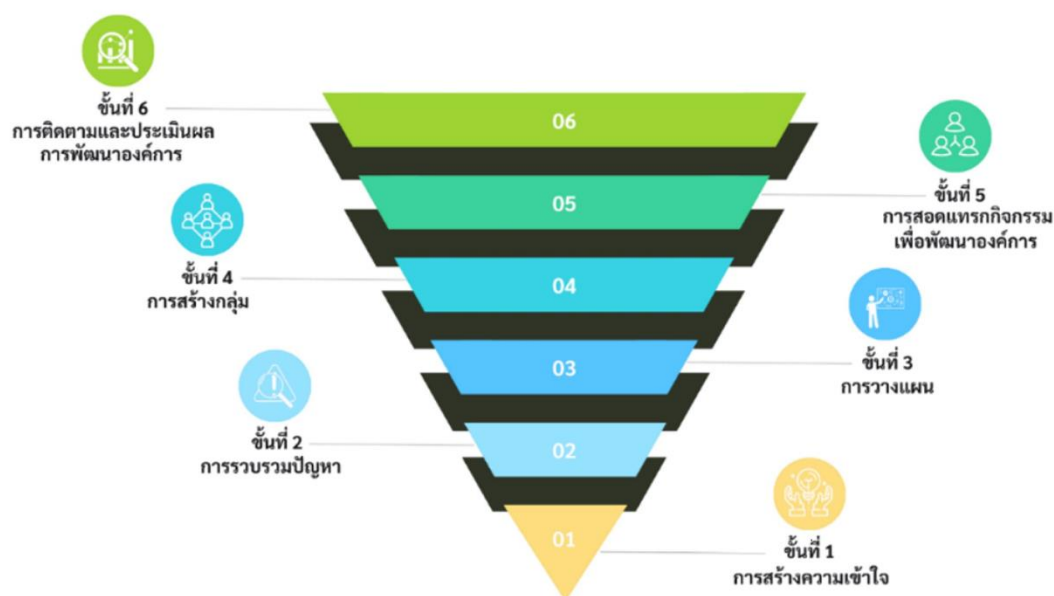
ขั้นที่ 5 การสอดแทรกกิจกรรมเพื่อพัฒนาองค์กร เป็นการวางแผนเพื่อเริ่มต้นกิจกรรมในการพัฒนาองค์กร โดยเริ่มต้นจากการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่หรือคณะที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะอาจจะเป็นวิทยากรจากภายนอกหรือบุคลากรที่มีความรู้ในภายในองค์กรก็ได้ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนย่อย ได้แก่

- 1) กำหนดข้อตกลงและความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้อง
- 2) เลือกเวลา สถานที่ และวิธีปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับบุคคล
- 3) รวบรวมข้อมูลที่ปรึกษา โดยการสังเกต สัมภาษณ์ และให้กรออกแบบสอบถามก็ได้
- 4) การสอดแทรกกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาองค์กร

ขั้นที่ 6 การติดตามและประเมินผลการพัฒนาองค์กร เป็นการทบทวนผลจากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรต่อไป

จะเห็นได้ว่าขั้นตอนต่าง ๆ ดังกล่าว เป็นขั้นตอนที่มีจุดประสงค์เพื่อให้้องค์กรสามารถพัฒนาและนำไปสู่ความเป็นเลิศได้ โดยมีหลักของการให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อม สร้างความเข้าใจความสามารถในการแก้ไขปัญหา การวางแผน การทำงานร่วมกันเป็นทีม กิจกรรมในการพัฒนาองค์กร รวมทั้ง

การติดตามผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ และประเมินผลจากขั้นตอนที่ผ่านมา เพื่อให้การพัฒนานั้นสามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในที่สุด ผู้เขียนจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีขั้นตอนการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในยุคดิจิทัล

นอกจากนี้ Miller (1998) ยังได้กล่าวว่าแนวคิดของการมุ่งสู่ความเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศนั้นจะต้องเน้นย้ำที่ความสำคัญของทีมงานซึ่งมีความเป็นเลิศในการทำงาน โดยการมีทีมงานที่เป็นเลิศนั้นจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับลูกค้าเป็นอย่างดี สามารถพัฒนางานของตนเองได้เรื่อย ๆ มีเทคนิคในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังต้องมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปกครองตนเอง เนื่องจากผู้บริหารให้อิสระในการบริหารงาน และสำหรับการมุ่งสู่การเป็นทีมงานที่มีความเป็นเลิศนี้การที่จะดำเนินการได้ผลในทางปฏิบัติจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนกระบวนการทำงานและวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งกุญแจที่สำคัญของการมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศประกอบไปด้วย

1. การออกแบบกระบวนการทำงานขององค์กร
2. โครงสร้างองค์กรที่ปรับตัวได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของลูกค้าและสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี
3. มีลำดับขั้นการปกครองน้อย หรือให้อำนาจการบริหารแก่ทีมงานต่าง ๆ ให้มากที่สุด
4. มีระบบการเชื่อมต่อส่วนต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน
5. พนักงานต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและเป้าหมายทางการเงิน คุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างดีและพนักงานต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

หลักในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

วิชาการรอบตัวเรา (2565) ได้ระบุไว้ 4 วิธีสำหรับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

1. การวินิจฉัยองค์กร (Organization Diagnosis) หลังจาก que ผู้บริหารตระหนักถึงปัญหาที่องค์กรประสบอยู่ หรือมองเห็นโอกาสในการพัฒนาองค์กร ก็จะต้องตั้งผู้ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาองค์กร ซึ่งมักจะจัดตั้งเป็นทีมงานพัฒนาองค์กร ให้ทำการศึกษา ทำความเข้าใจ และอธิบายสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อกำหนดแนวทางการทางแก้ไขและเสนอแนะวิธีการพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต

2. การกำหนดกลยุทธ์และวางแผนพัฒนาองค์กร (Establish OD Strategy and Implement Plan) ทีมงานพัฒนาองค์กรจะนำข้อมูลจากการวินิจฉัยองค์กรมากำหนดแผนพัฒนาโดยการเลือกเทคนิคและระดับในการพัฒนาองค์กร รวมถึงการวางแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ระเบียบ และเป็นขั้นตอน โดยพิจารณาจากภาพรวมขององค์กร เพื่อให้แผนการปฏิบัติงานและการบูรณาการเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร สร้างผลงานที่สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมให้แก่องค์กรได้

3. การดำเนินงานพัฒนาองค์กร (OD Intervention) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการพัฒนาองค์กร โดยผู้ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำ OD จะนำแผนการพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติ โดยวางแผนการปฏิบัติงาน ตารางกิจกรรม และกำหนดตารางเวลา ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ตลอดจนพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด และไม่ได้เตรียมรับมือมาก่อน ดังนั้นผู้ทำการพัฒนาองค์กรจะต้องเปิดใจ ตื่นตัว และเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา และไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น

4. การประเมินการพัฒนาองค์กร (OD Evaluation) การประเมินการพัฒนาองค์กร เป็นขั้นตอนสำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรที่จะช่วยให้ทราบถึงการติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินผล การพัฒนาองค์กรว่าสอดคล้องกับเป้าหมายและเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ตลอดจนผู้ดำเนินการจะต้องแก้ไขและปรับปรุง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ขณะเดียวกันก็จะเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ของทีมงานที่ทำการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะทำให้ทีมงานจะได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงการทำงานให้สามารถทำการพัฒนาองค์กรได้ดีขึ้นในอนาคต

โดยสำนักงานประกันคุณภาพ (2563) ได้กล่าวเกี่ยวกับองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องประกอบไปด้วยหลายส่วน ทั้งทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพไปจนถึงระบบการบริหารองค์กรที่ยอดเยี่ยม สอดคล้องกับ HREX.asia (2562) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จไว้ มีดังนี้

1. การมีผู้นำที่สำคัญมากสำหรับความสำเร็จขององค์กร เพราะผู้นำที่ดีจะมีความเข้าใจในการกำหนดทิศทางและขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม และมีความสำคัญในการบริหารจัดการบุคลากรที่มีคุณภาพ และการแก้ไขปัญหา ผู้นำที่ดีจะสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

2. การได้ผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ ผู้นำที่ดีก็ต้องมีผู้ตามที่มีประสิทธิภาพที่ก่อให้เกิดการพัฒนาได้อย่างยอดเยี่ยม ผู้ตามที่ดีจะรู้วิธีการนำเอาแนวทางการบริหารของผู้นำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีไหวพริบในการแก้ปัญหาได้อย่างฉับไว การที่บุคลากรทุกคนมีความแข็งแกร่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรพัฒนาไปได้อย่างมีศักยภาพและประสบผลสำเร็จ

3. การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยการทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมที่จะเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความสามัคคีในองค์กร และเมื่อทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้ว จะเกิดการร่วมมือกันอย่างเต็มที่ เพื่อให้สามารถเดินหน้าไปได้อย่างแข็งแกร่ง โดยมีพลังจากทุกคนร่วมกัน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมยังสร้างบรรยากาศของความเข้าใจและความรักสามัคคีในทีมงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง

4. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงาน ช่วยให้ทุกคนมองเห็นภาพและเข้าใจทิศทางที่จะเดินไปร่วมกัน ดังนั้น การสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในทีมงานและในองค์กรโดยรวม

5. การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งอาจไม่ได้หมายถึงเรื่องของเงินหรือสวัสดิการเสมอไป แต่ในที่นี้ยังรวมถึงการให้กำลังใจ คำชม รางวัล ตลอดจนสร้างแรงจูงใจในรูปแบบอื่น ๆ ด้วย

6. การประเมินผลเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้องค์กรทราบถึงความสำเร็จและจุดบกพร่องที่ต้องปรับปรุง เพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตและก้าวหน้ายิ่งขึ้น การประเมินผลจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะใช้เป็นบรรทัดฐานในการวัดมาตรฐานตลอดจนช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปได้

7. การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ การฝึกอบรม คือ กระบวนการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถตลอดจนพัฒนาศักยภาพให้ดีขึ้น เป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาได้ให้ดียิ่งขึ้น ใส่ใจในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยการฝึกอบรมต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะทำให้พนักงานรักที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องมุ่งเน้นไปที่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงานขององค์กร ให้การทำงานมีคุณภาพ มีบทบาทสำคัญในหลาย ๆ ด้านดังนี้

1. การจัดการทรัพยากรข้อมูล มีการจัดระเบียบและโครงสร้างของข้อมูลไว้อย่างถูกต้องตามหลักการ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึง มีการประมวลผลที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

2. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ การปฏิบัติงานที่ทันเวลาต่อสถานการณ์ที่เผชิญปัญหา ทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบจากความรวดเร็วของการตัดสินใจ

3. ความปลอดภัยของข้อมูล มีการป้องกันข้อมูล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์จากผู้บุกรุก ด้วยซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่สามารถช่วยลดข้อผิดพลาดและป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น

4. ระบบสารสนเทศทางธุรกิจที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจให้ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยถูกออกแบบและพัฒนาให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้ทั้งองค์กรสามารถประสานงานและใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในระดับปฏิบัติงานและระดับบริหาร

5. เกิดประสิทธิผล นั่นคือ การทำงานที่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนด คำนึงถึงต้นทุนและประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด จึงจะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนให้เห็นถึงการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554 อ้างถึงใน จินตหรา แสงทะรา, 2563)

บทสรุป

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศในยุคดิจิทัล ซึ่งพบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศในยุคดิจิทัลนั้น สามารถนำไปช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความเร็วในการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยในการพัฒนางานความรู้และทักษะใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน การพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศมีความสำคัญอย่างมากในยุคดิจิทัลและเพื่อให้ทันต่อการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน องค์กรที่มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและมีการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเร็วเท่านั้นถึงจะอยู่รอด การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัลหรือยุคไทยแลนด์ 4.0 จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและสร้างความเป็นเลิศในหลาย ๆ ด้านขององค์กร อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรมีความยืดหยุ่นสร้างการปรับเปลี่ยนและการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ ซึ่งในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลาการดำเนินงานสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้งาน บุคลากรจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้งานระบบสารสนเทศ โดยระบบจะต้องมีการออกแบบให้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่ดี เพื่อปกป้องความปลอดภัยของข้อมูลองค์กรหรือผู้ใช้งานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ความเป็นเลิศขององค์กรนั้น เป็นเครื่องมืออันสำคัญที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและเติบโตในยุคดิจิทัล และสามารถใช้งานได้หลายรูปแบบตามความต้องการและการใช้งานของผู้ใช้งานในแต่ละสถานการณ์ เช่น การเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูล การแสดงผลข้อมูล การจัดทำสำเนาเอกสาร การถ่ายทอดหรือสื่อสารข้อมูล ซึ่งแต่ละรูปแบบจะมีบทบาทและการใช้งานที่แตกต่างกัน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อชีวิตของเราในหลายด้าน เช่น การประมวลผลแบบคลาวด์ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลและแอปพลิเคชันได้ทุกที่และทุกเวลา เช่น การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่มีการ

พัฒนาขึ้นเรื่อยๆ สามารถสร้างการโต้ตอบที่เป็นธรรมชาติและเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแม่นยำ ความเป็นจริงเสมือน (VR) และความเป็นจริงเสริม (AR) มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและการทำงาน ในหลายด้าน เช่น การศึกษา การแพทย์ และอุตสาหกรรม การเชื่อมต่อแบบ 5G ที่มีความสามารถในการเชื่อมต่ออุปกรณ์จำนวนมากพร้อมกัน ซึ่งเป็นจุดเด่นที่สามารถควบคุมและจัดการอุปกรณ์ต่าง ๆ ในบ้านหรือสถานที่ทำงานได้อย่างสะดวก การประมวลผลควอนตัมที่มีความสามารถในการคำนวณที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วกว่าคอมพิวเตอร์ทั่วไป สามารถนำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ และการสร้างนวัตกรรม ทั้งนี้ทั้งหมดที่กล่าวมาอาจใช้เป็นเครื่องมืออันสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและเติบโตในยุคดิจิทัลและเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเป็นเลิศขององค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชนที่จะสามารถใช้ขับเคลื่อนองค์กรเพื่อผลักดันตนเองสู่ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแบบระบบข้อมูล Real-Time มีการใช้งานฐานข้อมูล (Big Data) และการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ที่มีข้อมูลที่สมบูรณ์ แม่นยำ และน่าเชื่อถือ ในเวลาที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการตัดสินใจและการคาดการณ์ถึงแนวโน้มในการเติบโตขององค์กร อีกทั้งเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในยุคดิจิทัลอีกด้วย
2. ผู้บริหารควรสนับสนุนการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะของบุคลากร และการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ โดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากร และส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมแห่งความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

รายการอ้างอิง

- ครูจุม ใจบุญ. (ม.ป.ป). เทคโนโลยีสารสนเทศ. Krujumjaiboon. <https://golink.icu/aOOAkoq>
- สำนักงานประกันคุณภาพ. (2563). การพัฒนาองค์กร (Organization Development : OD) ให้ก้าวสู่ความสำเร็จ. <https://qa.ku.ac.th/web2016/NEWSQA/NewsJULY2020.pdf>
- จินตหรา แสงทะรา. (2563). อิทธิพลของการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 39(3), 67-80. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/humsujournal/article/view/81245/166584>
- จิรัฐฉิ คล่องแคล่ว. (2563). สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmsis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2020080861421229123_fulltext.pdf

- ปรวีร์ เขียววิจิตร และวิโรจน์ เกษภูลักษณะ. (2561). ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านศักยภาพในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(2), 781-791. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/141359/104762>
- ปัทมาพร สุรวิทย์. (2556, 27 มิถุนายน). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต. https://pattamapornpea.blogspot.com/2013/06/blog-post_289.html
- ปิยนันท์ เสนะโท. (2563). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล. (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. <https://www.pbru.ac.th/pbru/wp-content/uploads/files/%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B8%9B%E0%B8%B4%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B9%8C.pdf>
- พัฒนพงษ์ อินทนนท์. (2565). รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้]. http://ir.mju.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1238/1/620530500_1.pdf
- พิรภัชน์ ธีรธรรมย์. (2561). การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. <https://gradpol.mcu.ac.th/wp-content/uploads/2023/01/13256124.pdf>
- พระมหากันดินันท์ เสงสุกุล. (2564). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 3(1), 1-10. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/250590/169036>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (ม.ป.พ.). การพัฒนาองค์กร. http://courseware.npru.ac.th/admin/files/20230719144420_ebd94187b8dab6020a973996e54e76e7.pdf
- มาริษา นันทรัตน์. (2565, 21 สิงหาคม). เทคโนโลยีสารสนเทศ. [https://cs.bru.ac.th/เทคโนโลยีสารสนเทศ-5/รตติกาล%20โสวภาส,%20อนันต์ธรรมชาลย์%20และชัยวุฒิ%20จันมา.%20\(2566\).%20กลยุทธ์การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. Journal of MCU Buddhapanya Review, 8\(2\), 122-139. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jmbr/article/view/267935/177880](https://cs.bru.ac.th/เทคโนโลยีสารสนเทศ-5/รตติกาล%20โสวภาส,%20อนันต์ธรรมชาลย์%20และชัยวุฒิ%20จันมา.%20(2566).%20กลยุทธ์การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. Journal of MCU Buddhapanya Review, 8(2), 122-139. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jmbr/article/view/267935/177880)
- วาสนา เลิศมะเลา และเทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2561). การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, 9(2), 209-248. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/polscicmujournal/article/view/112710/118382>

- วิชาการรอบตัวเรา. (2565, 27 เมษายน). 4 วิธีพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. <https://vcharkarn.com/article/4-วิธีพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ>
- ศรัณย์ สัณนันทน์. (2564). องค์การและการจัดการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(3), 139-152. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/truhusocjo/article/view/246692/169411>
- สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2563). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy: DL) ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. <https://www.mnre.go.th/pat-tani/th/information/more/263/page/1>
- สุธารณี วงศ์ใหญ่. (2563). การพัฒนาองค์การและการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์นิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ], มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/883/1/gs611130136.pdf>
- อภิรักษ์ บุปผาชื่น. (2563). ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม: การขับเคลื่อนองค์การสู่ความเป็นเลิศ. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 4(3), 205-216. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jeir/article/view/247139/167605>
- Atachi Engineering. (2565, 29 ตุลาคม). *การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล*. <https://atachi.co.th/digital-transformation/>
- Good, C. (1959). *Dictionary of Education*. McGraw-Hill.
- HREX.asia. (2562, 10 มิถุนายน). *การพัฒนาองค์กร (Organization Development : OD) ให้ก้าวสู่ความสำเร็จ*. <https://shorturl.asia/wO1VK>
- Miller, F. A. (1998). Strategic Culture Change: The Door to Achieving High Performance and Inclusion. *Public Personnel Management*, 27(2), 151- 160. <https://eric.ed.gov/?id=EJ568225>
- Nopparat. (2565, 19 มิถุนายน). *IT (ไอที) คืออะไร การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ*. <https://www.mindphp.com/คู่มือ/73-คืออะไร/4123-what-is-it.html>
- Polaridad. (2024, 1 กุมภาพันธ์). *วิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ: การเดินทางสู่อนาคต*. <https://polaridad.es/th/evolucion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/>