

## การบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐ

### Information Management in the government

ปาริชาติ เยพิทักษ์ (Parichat Yepitak)\*

ธีระวัฒน์ จันทิก (Thirawat Chuntuk)\*\*

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย ของการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐ 2) เพื่อเสนอกรอบแนวคิดการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐ โดยใช้การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาองค์ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐภายใต้แนวคิดพื้นฐานการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และนำไปพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลองค์กรในภาครัฐอย่างเป็นระบบ เพื่อลดความขัดแย้งในการบริหารจัดการองค์กรในภาครัฐ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ บทความนี้ จึงได้กล่าวถึงรูปแบบการบริหารจัดการระบบข้อมูลเพื่อนำเสนอกรอบแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในการบริหารจัดการขององค์กรภาครัฐ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของการให้บริการประชาชนในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ

**คำสำคัญ :** การบริหารจัดการข้อมูล มุมมอง/แนวคิดพื้นฐานทรัพยากรขององค์กร

#### Abstract

This article aims two reasons: The first, it reviews the basic knowledge about the theory research of the information management in government. The second, it offers a framework for the information management in government. This is literature reviews. It was found that the knowledge of the basics of the information management in government. This is a concept of the organization which it is limited resources for maximum benefit. It has led to the development of information management in the new public management of the government. Moreover, it can reduce conflict in the management of the organizations by creating a competitive advantage and the organization towards excellence. This article has discussed the format of information management systems. Then, the paper is present a

---

\* สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail :parichat341@yahoo.com

Major of Management, Faculty of Management Science Silpakorn University E-mail :parichat341@yahoo.com

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst. Prof. Ph.D. Department of Faculty of Management Science

framework for the development of information management in the government for the One Stop Service.

**Keyword:** Information Management, Resource-Based View of the firm (RBV)

## บทนำ

ในยุคแห่งสังคมความรู้ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจแบบฐานความรู้ (Knowledge Base Economy) ควบคู่ไปกับการบริหารองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization) ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้และนวัตกรรมใหม่เป็นหลัก (สุกัญญา เรื่องสุวรรณ, 2553 : หน้า 73-80) ดังนั้น สิ่งสำคัญที่องค์การต้องใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และความรู้ (Knowledge) ซึ่งถือเป็นต้นทุนทางปัญญาขององค์การที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อวางแผนการจัดการองค์การ และให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ เพื่อสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) และขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความเป็นเลิศ (Hammer & Champy, 1993)

องค์การในภาครัฐจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงาน ตามปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบทำให้ภาครัฐต้องเร่งเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นภาวะของเศรษฐกิจที่ตกต่ำลง ผลกระทบที่เกิดจากการค้าเสรีระหว่างประเทศ และปัจจัยภายในคือข้อจำกัดขององค์การในภาครัฐทั้งด้านงบประมาณและกำลังคนประกอบกับภาครัฐเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ และมีการจัดเก็บข้อมูลแบบกระจาย คือ มีศักยภาพในการจัดเก็บข้อมูลของตนเอง จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Technology and Communication) มาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานขององค์การในภาครัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ, 2546) และสอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์การภาครัฐสมัยใหม่

ดังนั้น การบริหารจัดการข้อมูลจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ และสามารถลดความขัดแย้งภายในการบริหารจัดการภายในองค์การ และระหว่างคนในองค์การได้เป็นอย่างดี เนื่องจากทุกกิจกรรมในองค์การจำเป็นต้องใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการทั้งสิ้น (Haug, Arlbjorn and Pedersen, 2009: PP. 1053-1068) องค์การภาครัฐส่วนใหญ่ลงทุนไปกับการสร้างระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ เพราะหวังว่าจะช่วยให้ได้เปรียบในการแข่งขัน (Xu et al, 2002: PP. 47-58) แต่ถ้าหากมองข้ามคุณภาพข้อมูลที่อยู่ในระบบแล้วสิ่งที่ลงทุนไปนั้นก็เท่ากับเป็นการสูญเปล่าโดยสิ้นเชิง เพราะการบริหารจัดการข้อมูลที่ดีต้องเพียงพอสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร จึงจะเป็นเครื่องมือที่ดีในการบริหารจัดการองค์การในภาครัฐให้ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ ทั้งยังสามารถลดความขัดแย้งในการบริหารจัดการองค์การของภาครัฐได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้น ในบทความนี้ ผู้เขียนได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลของภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูล แนวคิดเกี่ยวกับฐานทรัพยากรขององค์การ Resource-Based View of the Firm (RBV) และทฤษฎีระบบ (System Theory) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กล่าวถึงการบริหารจัดการระบบข้อมูลของภาครัฐที่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำไปสู่

การนำเสนอกรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพข้อมูลที่สำคัญ โดยคำนึงถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อลดความเสี่ยงในการบริหารจัดการข้อมูล และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐต่อไป

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูล

การจัดการข้อมูล (Information Management) ในอดีตการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นการจัดเก็บตามประเภทสื่อที่ใช้บันทึก และเมื่อสารสนเทศมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น มีรูปแบบที่หลากหลาย ประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การจัดการสารสนเทศมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การจัดการข้อมูลจึงมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงของเรื่องราวเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และต้องถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน ส่วนความรวดเร็วของการเก็บข้อมูลขึ้นอยู่กับความต้องการใช้งาน นอกจากนี้ Lucas (2010) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพข้อมูล” คือ ข้อมูลที่มีคุณภาพจะใช้ในการดำเนินงาน การตัดสินใจ และวางแผนได้ ส่วน Marshall and Harpe (2009) ได้กล่าวว่าข้อมูลที่เหมาะสมกับการใช้งาน และตรงตามวัตถุประสงค์ โดยผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้องด้วย ดังนั้น คุณภาพข้อมูลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานเพราะเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการองค์การภาครัฐสมัยใหม่

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบแบบเฉพาะเจาะจงชนิดหนึ่ง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นกลุ่มของส่วนประกอบพื้นฐานต่างๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการเก็บ (นำเข้า), จัดการ (ประมวลผล) และเผยแพร่(แสดงผล) ข้อมูลและสารสนเทศและสนับสนุนกลไกของผลสะท้อนกลับ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ (Kirk,2005) ซึ่งต้องคำนึงถึง คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล การดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลกระทบในส่วนบุคคล และผลกระทบขององค์การ (DeLone and McLean,2003: PP. 9-21) ดังนั้น จึงได้ให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการจัดการตั้งแต่ระดับนโยบาย การวางแผนองค์การของภาครัฐ (Myburgh,2000: PP. 4-6)

### แนวคิดเกี่ยวกับฐานทรัพยากรขององค์การ Resource-Based View of the Firm (RBV)

Barney (1991) ได้นำเสนอแนวคิดการใช้ทรัพยากรขององค์การ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนระหว่างทรัพยากร (Resources) และความสามารถ (Capabilities) (RBV) ในมุมมองของความสามารถเชิงพลวัต (Dynamic Capabilities) โดยลักษณะที่สำคัญของทรัพยากรที่ควรมีคุณลักษณะ 4 ประการคือ มีคุณค่า (Value) หายาก (Rare) ไม่สามารถทดแทนได้ง่าย (Difficult to Substitute) และยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ (Imitate) นอกจากนี้ Wernerfelt (1984) ได้กล่าวถึง ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันพิจารณาได้จาก “ทรัพยากรภายในองค์การ” ซึ่งเป็นแหล่งที่มาที่สำคัญที่สุดขององค์การในการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และองค์การควรจะบริหารจัดการและจัดการทรัพยากรแบบมุ่งตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและความต้องการของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ โดยต้องพิจารณาถึงทรัพยากรและความสามารถของ

องค์การที่แบ่งเป็นทรัพย์สินที่จับต้องได้และทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ (Tangible and Intangible Assets) ดังนั้น การบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐ จึงจำเป็นต้องบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### ทฤษฎีระบบ (System Theory)

ทฤษฎีระบบ (System Theory) เป็นทฤษฎีที่ทำให้มองเห็นภาพรวมขององค์การทั้งหมดตามหน้าที่ที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาองค์การในลักษณะระบบนั้นจะก่อให้เกิดการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาขององค์การทั้งระบบ (System) โดยมี 4 ส่วน คือ (Certo.,2000) ปัจจัยนำเข้า คือ การนำทรัพยากรต่างๆ เข้าสู่ระบบ จากนั้นองค์การจะทำหน้าที่แปรสภาพสิ่งที่นำเข้าไปด้วยวิธีการต่างๆ เช่นการใช้เทคโนโลยี เรียกว่ากระบวนการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ คือ ผลผลิต และการป้อนกลับคือการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์การตามสถานการณ์ต่างๆ อาจจัดได้ว่าเป็นกลุ่มของส่วนที่เกี่ยวข้องกันและมีความสัมพันธ์กันในเชิงที่จะต้องบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน (สมัยศ นาวิการ,2544: หน้า 49)

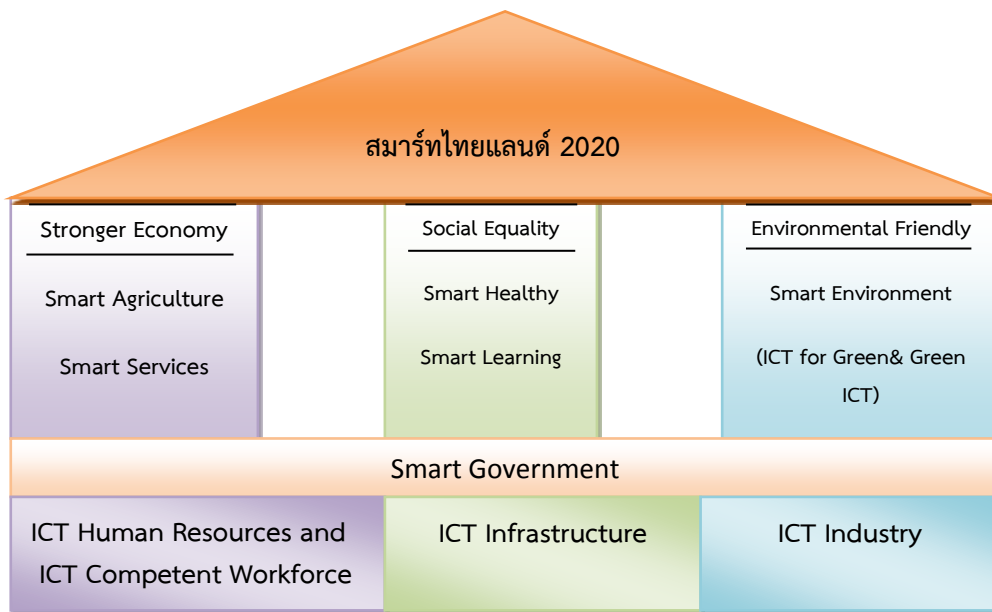
ดังนั้น ทฤษฎีระบบจึงถูกนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดการระบบข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการองค์การภาครัฐ คือ กระบวนการแปรสภาพข้อมูลเพื่อเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าไปเป็นผลผลิต และเป็นกลไกในระบบการจัดการข้อมูล ซึ่งจะขึ้นกับการนำข้อมูลย้อนกลับไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์และปรับปรุงปัจจัยนำเข้า หากมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ณ ส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ (Chain of Effects) (Turban et al.,2006)

### การบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐ

ในยุคแห่งสังคมความรู้ (Knowledge Society) ที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างมาก ประกอบกับพัฒนาการที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน หากแต่ภาครัฐยังมีได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมากนักในการสร้างและนำเสนอบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ซึ่งอาจเป็นจุดด้อยของภาครัฐที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง (คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,2554) ดังนั้น การสร้างให้ภาครัฐเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบนั้นต้องใช้งบประมาณสูงและใช้เวลาในการเตรียมการนาน สิ่งที่ควรตระหนักและสร้างความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยี ก็คือ ระบบสารสนเทศ ทั้งนี้ เพราะในปัจจุบันทรัพยากรขององค์การภาครัฐส่วนหนึ่งคือระบบสารสนเทศที่เป็นข้อมูล ที่เป็นจริง ถูกต้อง แม่นยำ โปร่งใส โดยได้นำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลขององค์การภาครัฐได้อย่างแท้จริง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (ศูนย์สารสนเทศแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2557)

ภาครัฐจึงได้กำหนดนโยบายการปฏิรูปการบริหารราชการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ อันจะนำไปสู่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge - Based Society) (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ,2552) และวางแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่เรียกว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(E-Government)” และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ และพัฒนาบริการภาครัฐผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ทั่วถึงและเท่าเทียม รวมทั้งสร้างมาตรฐานความปลอดภัยใหม่ๆ ให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยมั่นคงมากยิ่งขึ้น ภายใต้โครงการ “สมาร์ทไทยแลนด์ (Smart Thailand)” (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ,2554) ปรากฏตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดสมาร์ทไทยแลนด์

ที่มา : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร,2552

จากนโยบายดังกล่าวนำไปสู่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและให้บริการประชาชนมากขึ้น ส่งผลให้งบประมาณในการจัดซื้อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลการสำรวจตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย มีอัตราการขยายตัว ร้อยละ 15.60 โดยคิดเป็นมูลค่าตลาด 293,239 ล้านบาท (สำนักงานสถิติ, 2555) เมื่อพิจารณาในส่วนของการบริการด้าน Data Center and Disaster Recovery Center พบว่าภาพรวมมีมูลค่าตลาดเท่ากับ 6,903 ล้านบาท (สำนักงานสถิติ, 2555) โดยภาครัฐมีการใช้จ่ายในส่วนนี้ถึง 2,567 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38.5 (สำนักงานสถิติ, 2555) เพื่อใช้ในการสร้างศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data Center) จัดหาครุภัณฑ์เครื่องแม่ข่ายและระบบ หรือใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและความต่อเนื่องของการให้บริการจากองค์การภาครัฐไปยังภาคประชาชน

ประกอบกับความจำเป็นที่ต้องมีการดำเนินการตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย จึงได้จัดทำแผนโครงข่ายข้อมูลสารสนเทศ และกำหนดมาตรฐานในการเชื่อมโยงข้อมูล รวมถึงสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐ ให้เป็นไปตามกรอบทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

แห่งชาติ หรือ Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF) ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เลือกที่จะใช้ “มาตรฐานเปิด” เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เพราะมาตรฐานที่เปิดเผยรายละเอียดทางเทคนิคเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้มีผู้พัฒนาระบบใดหลากหลายไม่ผูกขาด ทั้งยังช่วยให้มีทางเลือก และมีต้นทุนการพัฒนาที่เหมาะสม อีกทั้งยังสามารถขยายขีดความสามารถของระบบในอนาคตได้สะดวก ตลอดจนสามารถเชื่อมต่อกับระบบของหน่วยงานอื่นๆ ได้ง่ายขึ้น

โดยแสดงให้เห็นว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมา องค์กรของภาครัฐมีการบริหารจัดการข้อมูลที่หลากหลายในรูปแบบ โดยมีการจัดเก็บข้อมูลตามลักษณะของการทำงาน คือ การจัดเก็บข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว (Stand-Alone) หมายถึง ระบบฐานข้อมูลขององค์กรขนาดเล็กที่ต้องการจัดเก็บฐานข้อมูลไว้เฉพาะในคอมพิวเตอร์เครื่องเพียงเครื่องเดียว ต่อมาได้มีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบแม่ข่าย (Server) ดำเนินงานในระบบ LAN หรือระบบ WLAN จากรายงานสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 พบว่า องค์กรภาครัฐส่วนใหญ่ใช้ระบบเครือข่าย LAN (Local Area Network) ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือระบบ WLAN (Wireless LAN) ร้อยละ 76.7 โดยมีการประยุกต์ใช้ระบบเครือข่ายส่วนใหญ่ คือ อินเทอร์เน็ต (Internet) ร้อยละ 96.1 และใช้อินทราเน็ต (Intranet) ร้อยละ 82.9 เพราะรูปแบบนี้สามารถประยุกต์ใช้กับระบบฐานข้อมูลบนเว็บ (Web Database) ซึ่งนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะมีความเสถียรภาพในการทำงาน ร้อยละ 99.5 โดยแสดงเป็นแผนภูมิรูปภาพด้านล่างตามรูปภาพที่ 2 ทั้งยังสามารถช่วยเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) โดยผู้ดูแลระบบจะสามารถกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้

ในปัจจุบันได้มีการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว (Stand-Alone) และพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบแม่ข่าย (Server) เพื่อดำเนินงานในระบบ LAN หรือระบบ WLAN ซึ่งรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะนี้ต้องการจัดทำสถานที่เพื่อรองรับการจัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์แบบแม่ข่ายโดยเฉพาะ ที่เรียกกันว่า ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data Center) ซึ่งต้องใช้การลงทุนจำนวนมาก เพื่อสร้างศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้มาตรฐานนั้น ต่อมาได้มีการตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงได้มีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลเป็นแบบระบบประมวลผล แบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) หมายถึง การได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศที่พร้อมใช้งานได้ และมีการแบ่งปันข้อมูลเพราะเป็นทรัพยากรแบบเสมือนที่สามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ใช้ได้ (ธนาวุฒิ ธนวานิชย์ และ ฤชงค์ อุทโยภาศ, 2555: หน้า 65) โดยเชื่อมต่อกันเป็น ระบบคลัสเตอร์ (Cluster Network) ผ่านการจัดสรรทรัพยากรด้วยเทคโนโลยีเวอร์ชวลไลเซชัน (Virtualization) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Software as a Service (SaaS) เพื่อลดภาระการบริหารจัดการของผู้ดูแลระบบให้น้อยที่สุด

ดังนั้น รูปแบบการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรในภาครัฐในลักษณะระบบประมวลผล แบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) มีแนวโน้มว่าจะถูกพัฒนารูปแบบการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะนี้มากขึ้น ภายใต้ “โครงการบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud Service)” ที่ให้การบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐ ซึ่งแนวทางการดำเนินการดังกล่าวจึงเป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยที่มีเป้าประสงค์

ให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ “สมาร์ทไทยแลนด์ (Smart Thailand)” ได้อย่างเป็นรูปธรรม แต่มีการคาดการณ์ว่ามูลค่าการใช้บริการ Cloud Computing และ Software as a Service (SaaS) ในประเทศไทยประมาณ 2,089 ล้านบาท และมีแนวโน้มเติบโต ร้อยละ 22.9 โดยเป็นกลุ่มผู้ใช้งานรัฐและเอกชนถึงร้อยละ 71.3 หรือ 180,821 ล้านบาท

จากการข้อมูลข้างต้นพบว่ารูปแบบการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรในภาครัฐมีความหลากหลาย และมีการบริหารจัดการระบบข้อมูลเพื่อใช้สำหรับองค์กรของตนเองเป็นหลักสำคัญ แต่ในอนาคตทุกองค์กรจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนมากขึ้น (ทศพรศิริสัมพันธ์, 2538 หน้า 25) เพราะองค์กรในภาครัฐส่วนใหญ่ยังไม่สามารถบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรของภาครัฐในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ หรือแบบจุดเดียว (One Stop Service) ทำให้ต้องตระหนักถึงการใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นที่พยายากรที่มีอยู่อย่างจำกัดร่วมกันมากขึ้น เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ และบูรณาการข้อมูลสารสนเทศภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการระบบข้อมูลขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ และมีประโยชน์สำหรับการบริหารจัดการองค์กรในภาครัฐอย่างมาก เพราะสามารถลดความซ้ำซ้อนกันของข้อมูล (Reduced Data Redundancy) ลดความขัดแย้งของข้อมูล (Reduced Data Inconsistency) การรักษาความคงสภาพของข้อมูล (Improved Data Integrity) ใช้ข้อมูลร่วมกันได้ (Shared Data) ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล (Easier Access) ลดระยะเวลาการพัฒนาระบบงาน (Reduced Development Time) ได้ (สุกัญญา เรืองสุวรรณ, 2553: หน้า 73-80)

เมื่อองค์กรของภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อมูลแล้ว จึงควรจะมีการกำหนดกรอบในการพัฒนาคุณภาพของข้อมูล โดยมีกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพข้อมูลขององค์กร (Divorski and Scheirer, 2001: PP.83-94) โดยเริ่มจากการผลักดันให้องค์กรมุ่งมั่นและเพิ่มความสามารถเพื่อพัฒนาคุณภาพข้อมูล โดยการสื่อสารและทบทวนขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมองว่าการสื่อสารของทุกช่วงวัยทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญเพื่อให้ทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจในเรื่องคุณภาพข้อมูลได้ถูกต้องตรงกัน เพื่อลดความขัดแย้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรในภาครัฐมากยิ่งขึ้นโดยการกำหนดปรัชญาข้อมูลองค์กร (Corporate Data Philosophy) เช่นเดียวกับการกำหนดวิสัยทัศน์ และนโยบายต่างๆขององค์กร การกำหนดปรัชญาข้อมูลองค์กร หมายถึงการที่องค์กรมองข้อมูลเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งที่มีมูลค่าทางธุรกิจ จากนั้นกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ข้อมูลองค์กร (Corporate Data Policy and Strategy) แล้วกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูล (Data Steward) ทำหน้าที่ดูแลข้อมูลทั้งด้านเนื้อหาและคุณภาพข้อมูล

จากนั้นจึงควรที่จะทำการประเมินคุณภาพข้อมูลที่มีอยู่ โดยการทำให้การประเมินคุณภาพข้อมูลเป็นกระบวนการหนึ่งในกระบวนการทำงานปกติ ที่เรียกว่าเครื่องมือคุณภาพข้อมูล (Data Quality Tools) ควบคู่ไปกับการใช้การป้องกันจากผู้ใช้ข้อมูลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประเมินคุณภาพ และศึกษาการตอบสนองต่อข้อจำกัดของข้อมูลเป็นการเตือนให้ผู้ใช้ระมัดระวังการใช้ข้อมูลโดยการรายงานเกี่ยวกับข้อจำกัดเหล่านั้น หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาของข้อมูลนั้น โดยการสร้างคุณภาพในการพัฒนาประสิทธิภาพข้อมูล การพัฒนา

คุณภาพข้อมูลโดยการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลที่มีผิดพลาดนั้นไม่เพียงพอที่จะป้องกันการผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หากข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลง ตัวชี้วัดคุณภาพก็จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย

นอกจากนี้ สิ่งสำคัญที่ควรต้องคำนึงถึงในการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐ คือ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) โดยการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล (Access Control) เพื่อรักษาความลับของชั้นข้อมูล ประกอบกับความปลอดภัยของระบบข้อมูลมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในภาครัฐเป็นอย่างมาก (von Solms.,2004: PP.371-6) จึงจำเป็นต้องรักษาข้อมูลให้ปลอดภัย และลดความเสี่ยง (Risk Assessment) รวมถึงการลดปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้ข้อมูลเกิดความเสียหาย ทั้งยังต้องสามารถรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ (Secrecy) และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (Availability) (Hong et al.,2003: PP. 243-248) โดยการกำหนดนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยระบบฐานข้อมูล เป็นกฎข้อบังคับ และประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน ตลอดจนมีการติดตามตรวจสอบให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ มาตรฐานที่วางไว้ อย่างเคร่งครัด เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานขององค์กรในภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้น การบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐที่ดี จึงควรที่จะมีการบูรณาการข้อมูลได้จากทุกภาคส่วนนั้น จึงจะเป็นการสร้างระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบ หากแต่ต้องใช้งบประมาณสูงและใช้ระยะเวลาในการเตรียมการมากและสิ่งที่ควรตระหนักและสร้างความเข้าใจให้ตรงกันในเรื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบสารสนเทศที่เป็นข้อมูลจริง ถูกต้อง แม่นยำ โปร่งใส (ภมรพรรณ วงศ์เงิน,2554) เมื่อมีข้อมูลที่ดี ในปริมาณที่เพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ก็จะลดความขัดแย้งในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐสมัยใหม่ได้อย่างเป็นชัดเจนมากขึ้น ทั้งยังสามารถนำพองค์การของภาครัฐไปในทิศทางที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ เพราะสารสนเทศเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งของภาครัฐที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงควร การบริหารจัดการเพื่อใช้ทรัพยากรนี้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐได้อย่างยั่งยืนต่อไป

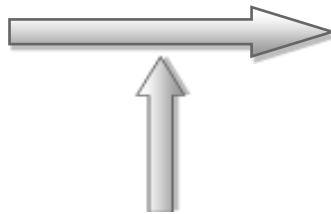
จากการศึกษาทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและรูปแบบข้อเสนอของการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐจึงสามารถเชื่อมโยงจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดที่นำไปใช้ในการวิจัยในอนาคต ปรากฏ ตามภาพที่ 3



### ข้อเสนอแนะกรอบแนวคิด

( ตัวแปรต้น )

การบริหารจัดการข้อมูล  
ภายใต้เงื่อนไขของแนวคิดฐาน  
ทรัพยากรขององค์การ



( ตัวแปรตาม )

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ  
องค์การของภาครัฐที่ตอบสนองต่อ  
การให้บริการประชาชน

( ตัวแปรแทรก )

การเปลี่ยนแปลงของ  
เทคโนโลยี

ภาพที่ 3 “กรอบแนวคิด” การแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกิดจากแนวคิด ทฤษฎี การบริหารจัดการข้อมูล  
ขององค์การในภาครัฐที่ทำการทบทวนเบื้องต้น

### บทสรุป

ในยุคแห่งสังคมที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างมาก ประกอบกับพัฒนาการที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนขณะที่ภาครัฐยังมีได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมากนักในการสร้างและนำเสนอบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ซึ่งอาจเป็นจุดด้อยของภาครัฐที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น สิ่งที่ควรตระหนักและสร้างความเข้าใจ คือ ระบบสารสนเทศที่เป็นข้อมูล ที่เป็นจริง ถูกต้อง แม่นยำ โปร่งใส โดยได้นำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลขององค์การภาครัฐได้อย่างแท้จริง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ดังนั้น การจัดเก็บข้อมูลขององค์การในภาครัฐในปัจจุบันมีความหลากหลาย ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลตามลักษณะของการทำงาน คือ การจัดเก็บข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว (Stand-Alone) และการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบแม่ข่าย (Server) ดำเนินงานในระบบ LAN หรือระบบ WLAN รวมถึงการพัฒนาในอนาคตที่มุ่งเน้นจัดเก็บข้อมูลเป็นแบบระบบประมวลผล แบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) เพราะทุกองค์การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการระบบข้อมูล หากแต่องค์การในภาครัฐส่วนใหญ่ยังไม่สามารถบริหารจัดการข้อมูลขององค์การของภาครัฐในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ หรือแบบจุดเดียว (One Stop Service) ทำให้ต้องตระหนักถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพที่มีอยู่อย่างจำกัดร่วมกันมากขึ้น เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ และบูรณาการข้อมูลสารสนเทศภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

จากบทความวิชาการที่ได้ศึกษาการบริหารจัดการข้อมูลขององค์การในภาครัฐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทบทวนในอนาคต โดยผู้ศึกษาได้ทำการทบทวน วรรณกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทบทวนการพัฒนาตัว

แบบการลดความขัดแย้งเชิงพหุเพื่อเสริมสร้างความผาสุกขององค์การที่มีความหลากหลายในช่วงวัยทำงานเพื่อ  
ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการบริหารจัดการองค์การภาครัฐสมัยใหม่

## เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). **กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักนโยบายและ  
แผน กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). **แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2552-2556 ของประเทศไทย**. กรุงเทพฯ.
- คณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ  
ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)**. กรุงเทพฯ
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). **ยกเครื่องรัฐบาล: กรณีศึกษาการสร้างรัฐบาลใหม่ของสหรัฐ-อเมริกา**.  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.กรุงเทพฯมหนคร. : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. (2546). **การปฏิรูประบบราชการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบริหารร่วมสมัย**.  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพฯมหนคร. : โรงพิมพ์ ธรรมศาสตร์
- ธนาวุฒิ ธนวานิชย์ และ ฤชงค์ อุทโยภาส. (2555). **ระบบประมวลผลแบบคลาวด์แนวคิดสำหรับโครงสร้าง  
พื้นฐานระบบสารสนเทศยุคใหม่**.วารสารวิชาการทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ  
ประยุกต์ ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 หน้า 65
- ภมรพรรณ วงศ์เงิน. (2554). **เทคโนโลยีสารสนเทศ กับการประยุกต์ใช้ในภาครัฐ**, [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :  
<http://myonarak.wordpress.com/2011/12/10/> (วันที่ค้นข้อมูล 1 เมษายน 2557).
- วิไลภรณ์ ศรีไพศาล. (2553). **แนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูล**, [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :  
[www.stabundamrong.go.th/web/book/53/66\\_53.pdf](http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/66_53.pdf).(วันที่ค้นข้อมูล 31 มีนาคม 2557).
- สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. บรรณกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ.หน้า 49
- สุกัญญา เรืองสุวรรณ. (2553). **การพัฒนาคุณภาพข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์การ**.  
วารสารสารสนเทศศาสตร์,ปีที่ 28 ฉบับที่ 3 หน้า 73-80
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). **สรุปผลที่สำคัญ สํารวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใน  
ครัวเรือน พ.ศ.2555**. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. กรุงเทพฯ.หน้า 1-10
- \_\_\_\_\_. **รายงานสำรวจการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555**. บริษัท ศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด,  
หน้า 3-14
- ศูนย์สารสนเทศแห่งชาติกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. **แผนยุทธศาสตร์ภาครัฐ** : [ออนไลน์].  
เข้าถึงได้จาก : <http://www.nic.go.th/gsic/index.php> (วันที่ค้นข้อมูล 3 เมษายน 2557).

**ภาษาต่างประเทศ**

- Barney, J.B. (1991). **Firm Resources and Sustainable Competitive Advantage**. Journal of Management, 17, 99-120.
- Certo, S. C. 2000. **Modern Management, 8<sup>th</sup> edition**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- DeLone W.H., McLean E.R., (2003). **The Delon and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update**. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-21.
- Divorski, S. & Scheirer, M.A. (2001). **Improving Data Quality for Performance Measures: Results from a GAO Study of Verification and Validation**. Evaluation and Program Planning, 24, pp.83-94.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). **Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution**. New York, Harper Collins.
- Haug, A., Arlbjørn, S.A. & Pedersen, A. (2009). **A Classification Model of ERP System Data Quality**. Industrial Management & Data Systems, 109(8), 1053-1068.
- Hong, K.-S., Chi, Y.-P., Chao, L.R. & Tang, J.-H. (2003), “**An integrated system theory of Information security management**”. Information Management & Computer Security, Vol.11 No. 5, pp. 243-248.
- Kirk, J. (2005). **Information in Organization: Direction for Information Management**. In Maceviciute,
- Lucas, A. (2010). **Corporate Data Quality Management from Theory to Practice**. Information Systems and Technologies. 5<sup>th</sup> Liberian Conference: 16-19 June 2010, 1-7.
- Marshall, L. & Harpe, R. de la. (2009). **Decision Making in the Context of Business Intelligence and Data Quality**. Journal of Information Management, 11(2), 1-15.
- Myburgh, S. (2000). **The Convergence of Information Technology & Information Management**. Information Management Journal. (April), 4 – 16.
- Turban E., Leidner D., McLean E. & Wetherbe J. (2006) **Information Technology for Management: Understanding Enterprise Systems: Supply Chains**, 6th Edition. John Wiley & Sons, Inc,
- Von Solms, B. & von Solms, R. (2004), “**The 10 deadly sins of information security management**”. Computers & Security, Vol. 23 No. 5, pp. 371-376.
- Wernerfelt, B. (1984). “**A Resource-Based View of the Firm**”. Strategic Management Journal, 5(2), pp.171-180.
- Xu, H., Nord, J. H., Brown, N. & Nord, G. D. (2002). **Data Quality Issues in Implementing an ERP**. Industrial Management & Data Systems, 102(1), 47-58.